THE LAW OF THE GARBAGE TRUCK

BÀI HỌC DIỆU KỲ TỪ CHIẾC XE RÁC

HOW TO RESPOND TO PEOPLE WHO DUMP ON YOU, AND HOW TO STOP DUMPING ON OTHERS

DAVID J. POLLAY

Thanh Thảo *dịch*

NHÀ XUẤT BẢN TỔNG HỢP THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

First News

Duong Kobo's Book Club

Tủ sách Kỹ thuật số
dành cho
Kindle & Kobo

SCAN TO JOIN

THE LAW OF THE GARBAGE TRUCK

Written by: David Pollay

Copyright © 2010 by David Pollay

Vietnamese edition © 2010, 2017 by First News – Tri Viet Publishing Co., Ltd.

Published by arrangement with Sterling Publishing Co., Inc.

All rights reserved.

BÀI HỌC DIỆU KỲ TỪ CHIẾC XE RÁC

Tác giả: David Pollay

Dịch: Thanh Thảo

Công ty First News – Trí Việt giữ bản quyền xuất bản và phát hành ấn bản tiếng Việt trên toàn thế giới theo hợp đồng chuyển giao bản quyền với Sterling Publishing Co., Inc., Hoa Kỳ.

Bất cứ sự sao chép nào không được sự đồng ý của First News đều là bất hợp pháp và vi phạm Luật Xuất bản Việt Nam, Luật Bản quyền Quốc tế và Công ước Bảo hộ Bản quyền Sở hữu Trí tuệ Berne.

Thực hiện: Sity Maria Cotika - Ngọc Xuân – Vi Thảo Nguyên

Quý độc giả có nhu cầu liên hệ, vui lòng gửi email về:

Bản thảo và bản quyền: rights@firstnews.com.vn

Phát hành: triviet@firstnews.com.vn

CÔNG TY VĂN HÓA SÁNG TẠO TRÍ VIỆT – FIRST NEWS

11H Nguyễn Thị Minh Khai, Quận 1, TP. HCM

Tel: (84.28) 38227979 – 38227980

Fax: (84.28) 38224560

Tâm có lương thiện thì người mới tốt đẹp,

Con người có tốt đẹp thì gia đình mới hòa thuận,

Gia đình có hòa thuận thì đất nước mới trật tự,

Đất nước có trật tự thì thế giới mới bình yên.

- Khổng Tử

Lời giới thiệu

Khi viết quyển sách này, tôi đã ấp ủ nhiều dự định. Mục đích của tôi là mong bạn không để những điều vụn vặt cản trở mình trên con đường hoàn thiện bản thân. Tôi muốn bạn biết cách bỏ qua những điều tiêu cực nằm ngoài tầm kiểm soát của mình, trân trọng và vun đắp những điều tốt đẹp nhất đang hiện hữu trước mắt.

Tôi mong muốn chúng ta cùng nhau biến thế giới này thành một nơi tốt đẹp hơn.

Quyển sách này không dành riêng cho ai cả, nó dành cho tất cả chúng ta. Tôi viết cuốn sách này để kết nối với mọi người, nên tôi mong rằng nó có thể đến được với mọi người ở mọi quốc gia, mọi thành phố, mọi cộng đồng trên khắp hành tinh của chúng ta. Điều tôi mong muốn là **Bài học Diệu kỳ từ Chiếc Xe Rác** sẽ giúp chúng ta thay đổi cách tương tác với nhau trong gia đình cũng như ở nơi làm việc. Tôi muốn chúng ta cùng nhau tạo dựng và giữ gìn một thế giới yên bình, giàu lòng trắc ẩn và nhiều tính xây dựng hơn.

Tất cả chúng ta đều được sinh ra để làm những điều có ý nghĩa. Nhưng hành trình thực hiện điều đó không phải lúc nào cũng thênh thang rộng mở, mà luôn có những cá nhân và sự kiện xuất hiện cản đường chúng ta.

Hãy nhớ lại thời thơ ấu tươi đẹp. Chúng ta sống vui vẻ bên gia đình và bạn bè, cuộc đời của ta tràn ngập tình yêu thương và hạnh phúc. Nhưng khoảng thời gian vui vẻ này không kéo dài.

Chúng ta bị bạn bè nói xấu sau lưng, bị chọc ghẹo hoặc bị chỉ trích một cách bất công. Ai đó nói với chúng ta rằng có người đang giận ta và không còn thích ta nữa. Nhưng khi chúng ta hỏi lý do thì họ không đưa ra được câu trả lời hợp lý. Có vẻ như chúng ta chẳng thể làm gì để cải thiện tình hình. Ta cảm thấy bất lực.

Khi lớn lên, chúng ta hy vọng không còn nhiều người có khả năng khiến chúng ta cảm thấy tổn thương và giận dữ nữa, nhưng thực tế hoàn toàn trái ngược. Thật ra, ngày càng có nhiều người có thể ảnh hưởng tiêu cực đến cuộc sống của chúng ta. Hành vi tồi tệ của họ gây ra biết bao phiền toái và làm ta cảm thấy hết sức khó chịu.

Trong cuộc sống, chúng ta tác động đến người khác, đồng thời ta cũng bị người khác tác động. Khi một người sống tích cực, chúng ta nên quan sát và học hỏi họ. Tuy nhiên, khi hành vi của một người là tiêu cực, chúng ta đứng trước một quyết định. Liệu ta sẽ chấp nhận hành vi đó hay lựa chọn một cách phản ứng khác? May mắn là quyền quyết định nằm trong tay chúng ta. Đừng ngồi thụ động một chỗ và để thái độ của người khác ảnh hưởng đến mình. Chúng ta sống trên đời vì một mục đích to lớn hơn.

Nếu bạn chưa biết bắt đầu từ đâu để tạo dựng cho mình một cuộc sống hạnh phúc thì cũng đừng quá lo lắng, vì quyển sách này sẽ đưa bạn bước vào một hành trình khám phá. Trên hành trình này, bạn sẽ học cách trở nên hạnh phúc và thành công hơn. Và để giúp bạn xác định rõ hơn những việc mình cần làm, quyển sách này đề ra bảy cam kết mà nếu thực hiện, bạn sẽ biết cách bỏ qua những điều tiêu cực để tập trung vào những điều thật sự quan trọng trong cuộc sống.

Quyển sách này dành cho những ai muốn làm chủ cuộc sống của mình. Quyển sách này dành cho bạn.

- DaviD J. Pollay

Cam kết thứ nhất

HÃY PHỚT LỜ NHỮNG CHIẾC XE RÁC

(Đừng để người khác đổ rác lên bạn)

Trong cuộc sống, bạn không thể tránh khỏi có lúc phải hứng chịu những hành xử xấu của người khác. Xung quanh bạn không thiếu những người giống như những chiếc xe rác vậy. Họ giữ những cảm xúc, suy nghĩ tiêu cực và sẵn sàng trút lên người khác. Đừng để cách hành xử không đẹp của họ ảnh hưởng đến tâm trạng, cuộc sống của bạn. Cam kết thứ nhất trong Bài học Diệu kỳ từ Chiếc Xe Rác sẽ giúp bạn làm được điều đó.

Chương 1
Quy luật xe rác

"Người có thể kìm bớt cơn giận của mình mạnh mẽ hơn cả dũng sĩ, và người làm chủ được bản thân giỏi giang hơn cả ông vua chiếm được thành trì."

- SÁCH CÁCH NGÔN 16:32

Tâm trạng của bạn thường bị cách hành xử vô lý của người khác ảnh hưởng nhiều đến mức nào? Liệu một tài xế chạy ẩu, người phục vụ bàn thô lỗ, người cấp trên cộc cằn hay một đồng nghiệp vô duyên có phá hỏng tâm trạng tích cực trong ngày của bạn hay không? Trừ khi bạn có một tinh thần thép, nếu không, chắc hẳn bạn sẽ bị sốc khi gặp những tình huống đó. Tuy nhiên, sự thành công của bạn được thể hiện qua việc bạn có thể tập trung trở lại vào những mục tiêu quan trọng của mình nhanh đến mức nào.

Cách đây hai mươi năm, tôi đã học được bài học đó trong một lần đi taxi ở thành phố New York. Chuyện là thế này.

Hôm ấy tôi bắt taxi đến Nhà ga Trung tâm. Chiếc taxi chở tôi đang đi ở làn bên phải thì bất thình lình, một chiếc xe màu đen từ bãi đỗ xe lao ra ngay trước xe chúng tôi. Chiếc xe đó chắn phía trước. Bác tài xế taxi chở tôi vội đạp phanh. Tiếng lốp xe ma sát trên đường rít lên ken két. Và chiếc taxi của chúng tôi đã kịp dừng lại vào giây cuối cùng, khi chỉ còn cách đuôi xe phía trước có hai phân.

Suýt gặp tai nạn khiến tôi hồn vía lên mây. Nhưng việc diễn ra sau đó mới thật sự khiến tôi sững sờ. Tài xế lái chiếc xe màu đen, người suýt nữa gây ra một tai nạn nghiêm trọng, quay đầu lại chửi bới chúng tôi bằng những lời lẽ thô tục. Dù không nghe rõ, tôi vẫn

biết anh ta đang chửi bới chúng tôi. Sao tôi biết được à? Ở New York, có một số từ khi được nói ra sẽ đi kèm với nét mặt đặc trưng. Anh ta thậm chí còn giơ ngón tay giữa về phía chúng tôi nữa.

Vậy mà bác tài xế taxi chở tôi chỉ mỉm cười và thân thiện phất tay với anh ta ý bảo bỏ qua. Tôi liền hỏi: "Sao bác hiền thế? Anh ta suýt chút đã giết chúng ta đó!". Bác tài bình thản trả lời tôi, những điều ông nói với tôi lúc đó chính là bài học mà giờ đây, tôi gọi là *Bài học Diệu kỳ từ Chiếc Xe Rác:*

Nhiều người giống như những chiếc xe rác vậy. Họ chứa trong mình đầy "rác" - đó là nỗi thất vọng, sự tức giận và cảm giác bất mãn. Khi "rác" đầy, họ phải tìm chỗ để đổ "đống rác" đó. Họ sẽ đổ nó lên người anh, nếu anh để họ làm vậy. Vì vậy, khi ai đó muốn "đổ rác" lên anh, đừng bực bội làm gì. Hãy cứ mỉm cười, phất tay cho qua, chúc họ tốt lành và tiếp tục làm việc của mình. Tin tôi đi, làm như vậy anh sẽ cảm thấy hạnh phúc hơn đấy.

Sau khi nghe những lời này, tôi bắt đầu ngẫm nghĩ: "Mình thường để cho những chiếc xe rác ấy chạy thẳng đến chỗ mình và đổ rác nhiều đến mức nào? Mình nhận đống rác đó rồi đem xả khắp nơi từ ở chỗ làm, trong nhà hay trên phố thường xuyên đến mức nào?". Nghĩ đến đây, tôi tự nhủ: "Mình không muốn nhận rác của người khác và mình sẽ không mang rác đó đi xả khắp nơi nữa".

Làm chủ cuộc sống của bạn

Trong bộ phim *The Sixth Sense* (tạm dịch: *Giác quan thứ sáu*), cậu bé Cole nói: "Con nhìn thấy những người chết". Còn tôi, giờ đây tôi nhìn thấy những người không khác gì những chiếc xe rác. Tôi nhìn thấy đống rác họ đang mang và thấy họ tìm đến tôi để đổ rác. Và cũng như bác tài xế taxi trong câu chuyện trên, tôi không còn thấy phiền lòng nữa. Tôi chỉ mỉm cười, phất tay cho qua, chúc họ tốt lành và tiếp tục làm việc của mình.

Khi nhận diện được những chiếc xe rác trong cuộc sống của mình và lờ chúng đi, bạn sẽ thấy hạnh phúc hơn và con đường tiến đến thành công của bạn cũng trở nên thông thoáng hơn. Bí quyết là đừng xử lý những chiếc xe rác, nghĩa là đừng phân tích, suy ngẫm, thảo luận hay quá lưu tâm đến chúng. Hãy cứ để những chiếc xe rác ấy đi qua.

Một trong những cầu thủ bóng bầu dục yêu thích nhất của tôi là Walter Payton. Lần nào ra sân, anh cũng luôn bật dậy nhanh như khi ngã xuống đất sau mỗi cú húc của đối thủ. Anh không bao giờ

nằm ì trên sân sau khi bị húc ngã. Payton sẵn sàng dốc hết sức mình cho trận bóng tiếp theo. Các vận động viên thể thao hàng đầu thế giới đều thi đấu với tinh thần đó, các nhà lãnh đạo truyền cảm hứng nhất cũng sống và làm việc với thái độ như thế, dù cho họ có gặp bao nhiêu chiếc xe rác đi chăng nữa.

Qua một nghiên cứu trên diện rộng của mình, nhà tâm lý học Roy Baumeister của Đại học Bang Florida phát hiện con người chúng ta có xu hướng thường xuyên ghi nhớ những điều tồi tệ hơn là những điều tốt đẹp trong cuộc sống. Chúng ta dễ lưu giữ những ký ức không vui hơn và thường hồi tưởng những ký ức đó nhiều hơn.

Vì vậy, bạn phải chuẩn bị sẵn tinh thần khi một chiếc xe rác tiến về phía mình. Bạn phải dành chỗ cho những điều tốt đẹp hiện hữu bằng cách để cho những điều tồi tệ qua đi.

Khi thực hiện được bảy cam kết trong *Bài học Diệu kỳ từ Chiếc Xe Rác*, bạn sẽ làm chủ được cuộc sống của mình.

Hướng dẫn hành động

Bắt đầu từ hôm nay, hãy thử phớt lờ những "chiếc xe rác" và xem chuyện gì sẽ xảy đến với cuộc sống của bạn. Hãy viết ra tất cả những điều đó.

Chương 2
Buông bỏ thôi chưa đủ

"Phần tốt đẹp nhất trong cuộc đời của mỗi người là những hành động tử tế nhỏ bé, không tên và cũng không được nhớ đến của họ."

- WILLIAM WORDSWORTH

Người ta thường nói khi phải đương đầu với nghịch cảnh, khủng hoảng, hay những muộn phiền hoặc nỗi thất vọng vẫn xảy ra trong cuộc sống thường nhật, chúng ta nên học cách "buông bỏ". Nhưng "buông bỏ" không phải là cách giải quyết đúng đắn khi gặp phải những người giống như xe rác. Thay vào đó, việc chúng ta cần làm là đừng bận lòng về những hành xử và thái độ tiêu cực của họ ngay từ đầu. Bởi lẽ "buông bỏ" một điều nào đó nghĩa là trước đó ta phải trải nghiệm nó, rồi thẩm thấu và xử lý trải nghiệm ấy. Cứ cho là cuối cùng bạn cũng buông bỏ được một trải nghiệm gây khó chịu, nhưng ký ức về nó vẫn sẽ còn ảnh hưởng và tác động đến bạn.

Theo thời gian, ký ức về trải nghiệm xe rác lúc đầu sẽ dần phai nhạt nếu bạn không còn dành năng lượng để suy nghĩ về nó nữa. Nhưng để xử lý trải nghiệm gây khó chịu đó, bạn sẽ tiêu hao rất nhiều năng lượng, đáng lý ra bạn nên dành năng lượng đó làm những việc quan trọng trong cuộc sống. Càng chất chứa thêm nhiều trải nghiệm như thế ở trong lòng (để rồi sau đó phải buông bỏ chúng), bạn sẽ càng mệt mỏi hơn vì phải mang trên mình gánh nặng của sự giận dữ, nỗi thất vọng và cảm giác bất mãn không đáng.

Những rắc rối thường nhật

Cách bạn đối phó với những rắc rối trong cuộc sống hằng ngày ảnh hưởng đến hạnh phúc và sức khỏe của bạn nhiều hơn bạn

nghĩ.

Hai nhà tâm lý học Susan Folkman và Richard Lazarus đã phát hiện ra rằng những bực tức nảy sinh mỗi ngày tạo ra nhiều tác động xấu đến chúng ta mà nếu cộng dồn lại, còn lớn hơn cả những sự kiện đau buồn nhất trong đời mỗi người. Trong quyển *Stress, Appraisal, and Coping* (tạm dịch: *Áp lực, đánh giá và đương đầu*), Lazarus và Folkman có viết:

Trong cuộc sống thường ngày, chúng ta phải trải qua nhiều căng thẳng nhỏ, không mấy nghiêm trọng. Trong nghiên cứu của mình, chúng tôi gọi đó là "những rắc rối thường nhật" - những điều vụn vặt khiến ta bực mình và lo lắng xảy ra mỗi ngày.

Tuy không có tác động quá nghiêm trọng như những biến cố lớn trong đời, chẳng hạn như ly hôn hay mất người thân, nhưng so với các biến cố lớn, những rắc rối thường nhật này ảnh hưởng nặng nề hơn đến sức khỏe và khả năng thích nghi của chúng ta.

Cái giá phải trả

Hãy nghĩ đến nguồn điện mà gia đình bạn đang sử dụng. Khi cắm phích một thiết bị điện, bật đèn, khởi động máy tính, tức là bạn đang sử dụng năng lượng.

Tương tự như vậy, khi bạn kết nối với nguồn năng lượng tiêu cực của người khác, bạn hấp thụ nó, sử dụng nó và phải trả giá nhiều lần cho việc "sử dụng" của mình.

Bạn trả giá bằng việc liên tục bị những chiếc xe rác quấy rầy.

Bạn trả giá bằng chính tâm trạng của mình. Mới phút trước bạn còn vui vẻ, cởi mở và lạc quan, vậy mà giờ đây bạn lại bất mãn, bực bội và nản lòng.

Bạn trả giá bằng chính sức khỏe của mình khi phải chịu đựng hậu quả của những cơn giận dữ, nỗi lo lắng và chứng trầm cảm.

Mỗi khi bạn để cho những con người tiêu cực ảnh hưởng đến mình, bản thân bạn cũng trở thành một người giống như họ vì bạn đã hấp thu nguồn năng lượng xấu từ họ.

Những người như thế sẽ cướp đi tâm lực và trí lực mà lẽ ra bạn nên dành cho những điều quan trọng nhất đối với mình. Đó là lý do bạn cần lờ đi, đừng bận tâm về thái độ và hành vi tiêu cực của họ thay vì tiếp nhận chúng, để rồi sau đó bạn lại phải tốn công

“tha thứ và quên đi”.

Trong quyển *Why Zebras Don’t Get Ulcers* (tạm dịch: *Vì sao ngựa vằn không bị lở loét*), nhà nghiên cứu sinh học và thần kinh học của Đại học Stanford Robert Sapolsky cho biết:

Bạn sẽ lãnh hậu quả nếu bạn kích hoạt cơ chế đối phó với căng thẳng của cơ thể quá thường xuyên. Khi đó, bạn phải tiêu tốn nhiều năng lượng và dễ mệt mỏi hơn. Tôi gọi đó là cơn mệt mỏi thường trực mỗi ngày.

Việc phản ứng lại những hành vi tệ hại bằng thái độ thù địch khiến bạn kiệt sức và ảnh hưởng xấu đến sức khỏe của bạn. Sapolsky còn viết: “Những người hay hằn học về sau thường sẽ mắc bệnh cao huyết áp và nhiều chứng bệnh liên quan đến tim mạch”.

Mấu chốt của vấn đề

Hãy nhớ lại câu chuyện về cách hành xử của người tài xế taxi ở New York mà tôi đã kể cho bạn nghe trước đó. Khi chiếc xe nọ đột ngột lao ra trước xe của chúng tôi, người tài xế chở tôi chẳng những không tìm cách trả đũa mà còn không buồn nổi giận. Tất nhiên ông không đồng tình với cách lái xe của anh chàng kia, nhưng ông cũng không đùng đùng nổi giận như cách nhiều người sẽ phản ứng trong hoàn cảnh đó. Ông không dừng lại để hứng rác của người khác, mà chỉ đơn giản là lờ nó đi. Nghĩa là ông không để hành vi tồi tệ của người khác ảnh hưởng đến tâm trạng và công việc của mình. Đó chính là bí quyết để sống hạnh phúc và đạt được thành công. Đừng chấp nhặt những chuyện bạn không thể kiểm soát. Hãy tập trung vào điều tốt đẹp ở người khác và bỏ qua những điều chưa hay của họ. Tôi đã chứng kiến một trường hợp vận dụng thành công bí quyết này ngay trong chính gia đình mình.

Câu chuyện của mẹ và ông ngoại

Bốn năm sau ngày bà ngoại tôi qua đời, ông ngoại bị đột quỵ lần thứ tư. Kể từ đó, chứng mất trí của ông ngày càng trầm trọng.

Có những lúc ông vô cùng minh mẫn, vui vẻ và dễ chịu, nhưng cũng có khi ông bộc lộ một mặt khác của con người mình mà mẹ tôi chưa từng nhìn thấy. Đó là những khi ông thốt ra những lời vô tâm, ích kỷ và ác ý. Mẹ tôi biết ông đang bị bệnh, nhưng mẹ vẫn thấy tổn thương mỗi khi bị ông chỉ trích, quát mắng hay khi ông cho rằng mẹ không thương ông.

Cha mẹ tôi từng ba lần đưa ông từ Maine về Milwaukee để sống cùng gia đình chúng tôi. Ông có phòng ngủ và phòng tắm riêng. Mẹ tôi nấu ăn, giặt giũ quần áo cho ông và chăm sóc ông chu đáo.

Nhưng lần nào cũng vậy, vừa mới ở nhà tôi được vài ngày là ông ngang ngược cằn nhằn: "Sao các người giữ ta ở đây? Ta muốn sống ở nhà của ta!".

Sau lần thứ ba, cha mẹ tôi nhận ra rằng ông chỉ có thể thấy vui vẻ khi được sống trong ngôi nhà của mình ở Maine, dù ở đó ông phải sống một mình. Thế là cha mẹ tôi sắp xếp đưa ông về nhà của ông.

Vấn đề là ông đã không còn có khả năng tự lo cho bản thân. Mẹ và dì Marlene của tôi đã hết sức cố gắng thu xếp để ông nhận được sự chăm sóc chu đáo ông cần, nhưng thật khó làm ông hài lòng. Ông không còn là chính mình nữa và thường bất ngờ quát tháo mỗi khi ai đó không làm đúng ý ông. Cả nhà tôi đều cảm thấy mệt mỏi.

Một cuối tuần nọ, cha mẹ tôi đến thành phố New York thăm tôi. Lúc đó, mẹ rất buồn về chuyện của ông. Dù mẹ đã đọc từng ấy sách tâm linh và triết lý sống, dù mẹ có đi dạo với tôi hay tâm sự với cha tôi về những chuyện xảy ra giữa ông và mẹ thường xuyên cỡ nào, mẹ vẫn không sao nguôi được cảm giác tổn thương. Mẹ tôi vẫn buồn khổ vì cách hành xử của ông; chưa quên được chuyện trước, mẹ lại bị hành động khác của ông làm tổn thương ngay sau đó.

Có lần khi ăn tối xong, tôi thức tâm sự cùng mẹ đến khuya. Tôi cố gắng giúp mẹ nhận ra mẹ đã chăm sóc ông chu đáo biết chừng nào. Thậm chí tôi còn lập hẳn một danh sách những việc mẹ đã và đang làm cho ông mà tôi biết được. Tôi muốn mẹ lúc nào cũng giữ danh sách ấy bên mình để mẹ luôn nhớ rằng mẹ đã chăm sóc ông rất tốt; mẹ tôi cần nhớ rằng bà là một người con có hiếu với cha. Mặc cho những điều ông nói vào những lúc bị chứng mất trí hành hạ, danh sách ấy là bằng chứng cho thấy mẹ tôi đã làm mọi việc mà mẹ có thể làm cho ông.

Sau lần trò chuyện đó, mẹ tôi đã thay đổi suy nghĩ và thái độ về những chuyện xảy ra giữa hai cha con. Mẹ đã hiểu ông thường không kiểm soát được suy nghĩ và lời nói của mình. Vì vậy, mỗi khi bị ông mắng, mẹ đều xem như "không nghe thấy", chứ không đặt nặng trong lòng để rồi sau đó phải trải qua quá trình nhọc nhằn "tha thứ và quên đi". Kết quả là mẹ không còn bắt ông phải chịu trách nhiệm cho mọi điều ông nói nữa. Những khi ông hành xử như chiếc xe rác, mẹ tôi đáp lại bằng những lời nói, hành động

tử tế và đầy yêu thương.

Theo những gì nhà tâm lý học Sonja Lyubomirsky viết trong quyển *The How of Happiness* (tạm dịch: *Bí quyết hạnh phúc*) thì chăm sóc người khác là một việc làm ý nghĩa, đáng ngưỡng mộ và quan trọng trong cuộc sống, nhưng việc chăm sóc người khác cũng có thể "gây hại đến sức khỏe thể chất và tinh thần" của chúng ta. Nhận định này rất đúng với trường hợp của mẹ tôi. Càng nhẹ nhàng cho qua thái độ và cách hành xử hằn học của ông, mẹ càng dễ dàng cảm nhận được những điểm tốt đẹp ở ông. Điều này giúp mẹ trở thành người mẹ, người vợ, người bạn và người con tốt nhất mà mẹ có thể trở thành.

Hướng dẫn hành động

Nghĩ về những chuyện đang diễn ra trong cuộc sống của bạn. Bạn có đang "hứng rác" của người khác để rồi sau đó phải mất công đi đổ "đống rác" đó không?

Trong tuần này, hãy cam kết bỏ qua ít nhất một "chiếc xe rác", và lặp lại việc đó trong tuần tiếp theo. Viết ra cảm nhận của bạn khi làm được việc đó.

Chương 3

Càng "xù lông nhím", càng dễ hứng rác

"Người khôn ngoan vượt lên trên tất cả những lời lẽ xúc phạm của người khác, vì họ biết kiên nhẫn và tiết chế là cách tốt nhất để phản ứng trước những hành vi không đúng mực."

- JEAN-BAPTISTE POQUELIN MOLIÈRE

Bài học Diệu kỳ từ Chiếc Xe Rác là bài học về sự khiêm nhường. Trên đời không có ai là hoàn hảo. Bạn không cần ra sức biện minh cho bản thân mỗi khi ai đó chỉ ra khuyết điểm của bạn. Đồng thời, bạn cũng không cần phải đi phán xét khuyết điểm của người khác. Hãy chỉ tập trung vào điều tốt đẹp và quan trọng trong mối quan hệ của bạn và lờ đi những chiếc xe rác, gồm cả những chiếc xe rác do chính bạn tạo ra.

Lần tới khi bạn cảm thấy muốn "xù lông nhím" với người khác, hãy dừng lại và đánh giá xem mình muốn tập trung vào đâu. Bạn có đang thật sự bị công kích không hay ra-đa của bạn chỉ đang dò trúng điều gì đó khiến bạn xao nhãng khỏi việc quan trọng của mình?

Hãy nhớ rằng bạn luôn có thể quay lại xử lý một vấn đề nếu bạn nghĩ việc để lại xử lý sau sẽ giúp bạn chú tâm hơn. Việc xét lại một vấn đề trong tâm trạng ổn định và thận trọng dễ hơn việc xóa đi tác động tiêu cực khi bạn để một thái độ, một hành động tồi tệ làm ảnh hưởng đến bạn và kích động cơ chế phòng thủ của bạn một cách không cần thiết.

Bài học từ trận bóng bầu dục

Trong một buổi tập bóng bầu dục hồi năm nhất đại học, tôi đã nhận ra tác hại của việc phản ứng quá khích với điều đầu tiên kích động cơ chế phòng thủ của chúng ta. Tôi là hậu vệ, và vai trò của tôi là cản phá đối thủ để bảo vệ trung vệ của đội mình.

Huấn luyện viên của chúng tôi đưa ra chiến thuật từ đường biên. Chúng tôi đứng tụm lại để hội ý và thủ quân truyền đạt chiến thuật cho cả đội. Theo đó, tôi sẽ chạy sang bên phải, vượt qua đường giữa sân và cản phá hậu vệ cánh của đối thủ.

Thủ quân của đội tôi hô to: "Sẵn sàng!".

Chúng tôi đồng thanh: "Xuất phát!" và đứng vào vị trí của mình trước đường giữa sân.

Thủ quân hét lớn: "Xanh lá 18. Xanh lá 18. Bắt đầu. Làm đi. Làm đi!".

Cầu thủ giao bóng của đội tôi ném bóng cho thủ quân, và thủ quân chuyền bóng cho trung vệ. Tôi bắt đầu băng qua đường giữa sân, chạy xuống và đưa mắt tìm hậu vệ cánh của đối phương. Đột nhiên, một cầu thủ khác của đội bạn xuất hiện trước mắt và hùng hổ xông vào tôi. Tôi cảm thấy hoóc- môn adrenaline như đang dâng lên rần rật trong các mạch máu của mình. Tôi tập trung quan sát gã cầu thủ đó. Và khi nhận thấy khoảng cách giữa chúng tôi đã đủ gần, tôi bung toàn lực cho cú cản phá dữ dội, giữ chặt đối thủ ngay tại chỗ chúng tôi đụng nhau. Trung vệ của đội tôi, người mà lẽ ra tôi phải bảo vệ, chạy ngang qua tôi và bị cầu thủ đối phương húc ngã cách đó vài mét. Đúng lúc đó, tôi nghe tiếng huấn luyện viên hét to: "Hậu vệ! Hậu vệ! Hậu vệ đâu?".

Tôi không phản ứng lại ngay mà thầm nghĩ: "Chẳng lẽ huấn luyện viên gọi mình?".

Huấn luyện viên lại hét lên: "Pollay, cậu đâu rồi?". Tôi giơ tay lên.

"Pollay, cậu đang làm cái gì vậy?", huấn luyện viên lớn tiếng. Ông chạy về phía tôi, đứng trước mặt tôi và hỏi: "Nhiệm vụ của cậu là cản phá ai?".

"Hậu vệ cánh của đối phương, thưa huấn luyện viên." "Vậy cậu vừa cản phá ai?"

"Tiền vệ của đối phương."

"Tại sao cậu lại tấn công người đó?", huấn luyện viên dịu giọng lại.

“Vì anh ta xông vào tôi.”

Sau đó, huấn luyện viên giải thích cho tôi biết sai lầm của mình. Tôi đã không thi đấu theo đúng chiến lược được đưa ra. Nhiệm vụ của tôi là cản phá hậu vệ cánh của đội bạn, còn cản phá tiền vệ là nhiệm vụ của một đồng đội theo sau tôi. Lẽ ra tôi phải né gã tiền vệ kia và đi tìm chặn hậu vệ cánh của đối thủ, nhưng tôi đã không làm như vậy, thế là gã hậu vệ cánh đó đã thực hiện thành công pha húc ngã người đồng đội tôi có nhiệm vụ bảo vệ.

Phản ứng quá vội vàng

Thoạt đầu, tôi hài lòng vì mình đã xử lý được mối đe dọa từ tiền vệ của đối phương. Anh ta thách thức tôi và tôi quật lại. Tôi đã chặn đứng anh ta và cảm thấy vô cùng tự hào về bản thân.

Nhưng tôi đã sai. Tiền vệ đó muốn tôi tấn công anh ta để hậu vệ cánh của đội anh ta có cơ hội tranh cướp bóng với trung vệ của đội tôi. Tôi đã mắc bẫy của họ.

Huấn luyện viên của tôi nói trường hợp cản phá sai người rất thường gặp trong các trận bóng ở trường trung học. Đó là do sách hướng dẫn chiến thuật bóng bầu dục ở trường trung học thường không được soạn công phu để bao quát nhiều tình huống, nên các cầu thủ cấp ba thường cản phá người đầu tiên họ nhìn thấy.

Sau đó huấn luyện viên nói với tôi, “Pollay, cậu không còn là học sinh cấp ba nữa. Hãy tuân thủ đúng chiến thuật”.

Liên hệ đến cuộc sống

Nếu lúc nào bạn cũng để những chiếc xe rác kích động hệ thống phòng thủ của bạn, tức là bạn đang không tuân thủ chiến thuật. Thay vào đó, bạn cho phép người khác dẫn dụ bạn vào một cuộc chiến không phải của bạn, từ đó chuyển hướng nguồn năng lượng mà lẽ ra bạn phải tập trung cho cuộc chiến của mình.

Để tập trung vào những điều quan trọng trong cuộc sống, bạn phải chiến thắng cám dỗ nuông chiều cái tôi của mình và đừng phản kháng lại tất cả xe rác chạy qua chỗ mình. Đừng cảm thấy hả hê mỗi khi quật lại những chiếc xe rác. Hãy hài lòng khi bạn có thể bình thản bỏ qua nó.

Hướng dẫn hành động

Khi hệ thống phòng thủ của bạn đang ở trạng thái cảnh giác cao độ,

bạn rất dễ bị những "chiếc xe rác" kích động. Một khiêu khích nhỏ nhất cũng có thể làm bạn cảm thấy bị đe dọa, và khi đó bạn sẽ xao nhãng khỏi những việc mà lẽ ra bạn nên tập trung vào.

Tuần này, hãy chú ý đến những lần bạn cảm thấy phải "xù lông nhím" trước hành động của người khác, sau đó đánh giá xem cảm giác phòng thủ của bạn là hợp lý hay thái quá.

Xác định ít nhất một tình huống lặp đi lặp lại trong cuộc sống mà bạn có thể bớt "xù lông nhím". Sau đó, hãy theo dõi cảm xúc của mình xem bạn cảm thấy vui vẻ thế nào khi không còn sống trong trạng thái phòng thủ cao độ như vậy nữa.

Chương 4
Bỏ qua xe rác để chào đón các cơ hội mới

"Không có điều gì là khốn khổ, trừ khi bạn tự cho rằng nó là như thế."

- ANICIUS MANLIUS SEVERINUS BOëTHIUS

Nhân viên cuối cùng bước vào phòng. Cửa phòng đóng lại. Mọi người ngồi xung quanh một bàn họp lớn, và tôi ngồi ở đầu bàn. Vẻ mặt ai nấy đều hết sức căng thẳng. Đồng hồ chỉ chín giờ sáng. Đã đến lúc bắt đầu cuộc họp và thông báo cho các nhân viên ngồi đây điều mà họ sợ nhất: tất cả bọn họ đều sắp bị mất việc.

Hai tháng trước đó, sếp của tôi đã cảnh báo tôi về ngày này và về chuyện nhận công việc này.

Bối cảnh của câu chuyện

Lúc bấy giờ tôi đang làm việc cho Global Payment Systems, một công ty liên doanh do MasterCard và National Data Corporation thành lập trước đó một năm. Công ty mới này có hai trung tâm dịch vụ khách hàng: trung tâm của MasterCard ở St. Louis và trung tâm của National Data Corporation ở Atlanta. Trong khi trung tâm ở St. Louis đạt thành tích rất tốt thì trung tâm ở Atlanta đang gặp khó khăn. Vào thời điểm Global Payment Systems được thành lập, tôi đang là Giám đốc Kế hoạch và Quản trị của MasterCard tại New York. Không lâu sau khi công ty mới đi vào hoạt động, tôi nhận lời mời tham gia vào Global Payment Systems. Tôi bắt đầu đi đi lại lại giữa New York và Atlanta để giúp nhóm lãnh đạo tổ chức lại hoạt động. Sáu tháng sau, tôi chuyển hẳn đến Atlanta.

Khi đó, sếp của tôi thông báo với tôi rằng tập đoàn sẽ sáp nhập hai trung tâm St. Louis và Atlanta lại để cắt giảm chi phí. Tất cả dịch vụ khách hàng sẽ do trung tâm St. Louis cung cấp. Bà cho biết giám đốc của trung tâm Atlanta đã nghỉ việc. Bà còn nói tôi có thể tiếp quản trung tâm này nhưng khuyên tôi không nên làm như vậy. Bà đề nghị tôi chuyển vị trí công tác vì việc điều hành trung tâm này có thể rất bạc bẽo, và các nhân viên sẽ hướng cơn giận của họ vào tôi khi họ biết trung tâm sắp đóng cửa. Tinh thần làm việc sẽ giảm sút, kéo theo chất lượng dịch vụ tụt dốc không phanh. Nói tóm lại, sẽ chẳng có gì tốt đẹp để trông mong cả.

Tệ hơn nữa, trung tâm St. Louis cần bốn tháng để gia tăng công suất nhằm tiếp nhận số cuộc gọi tăng thêm và học cách cung cấp dịch vụ cho những sản phẩm của trung tâm Atlanta. Vì vậy, tôi không chỉ chịu trách nhiệm thông báo với nhân viên rằng họ sắp thất nghiệp, mà còn phải yêu cầu họ ở lại đủ lâu để tập huấn cho các đại diện đến từ St. Louis. Việc này không dễ chút nào.

Dù sao tôi cũng đã nhận nhiệm vụ. Tôi biết có vô vàn khó khăn đang đợi mình phía trước, nhưng tôi tin chúng tôi có thể cùng nhau làm nên điều đặc biệt. Cấp trên rất ủng hộ quyết định của tôi và sẵn sàng hỗ trợ mọi nguồn lực tôi cần, đồng thời cho tôi danh sách các lãnh đạo hàng đầu ở trung tâm St. Louis. Những lo lắng của các nhân viên ở Atlanta là có thật và cần được quan tâm. Một mặt, họ cần một kế hoạch bồi thường thôi việc và tư vấn hướng nghiệp để có thể ứng phó với thay đổi và tìm được công việc ý nghĩa trước khi kết thúc thời gian làm việc ở đây. Mặt khác, tôi biết họ còn cần một thứ nữa. Dù là trong vai trò đội nhóm hay vai trò cá nhân, chúng tôi phải tập trung vào điều mình có thể kiểm soát. Chúng tôi phải nỗ lực hết sức để làm điều đúng đắn cho cả công việc chung lẫn sự nghiệp riêng của từng cá nhân.

Thách thức

Chúng tôi có bốn tháng để duy trì dịch vụ ở Atlanta, đồng thời tìm việc cho gần cả trăm con người ở trong và ngoài công ty. Nếu hiệp lực cùng nhau, chúng tôi có thể vượt chỉ tiêu trong công việc, thậm chí đạt được thành tích kỷ lục về năng suất làm việc, trong giai đoạn công ty sắp giải thể. Cấp trên sẽ không chỉ nhìn thấy thành tích làm việc vượt trội, mà còn nhận ra tính cách ưu tú của chúng tôi.

Tôi biết các nhân viên sẽ hạnh phúc hơn nếu họ tin rằng sứ mệnh của mình là quan trọng, vai trò của họ có giá trị và công việc của họ thật thú vị, đặc biệt là giữa lúc sự nghiệp của họ rơi vào cảnh

bấp bênh. Với niềm tin đó, họ sẽ sớm tìm được việc mới.

Các nghiên cứu về tâm lý học xác nhận rằng người hạnh phúc thường thành công hơn trong quá trình chuyển việc. Trong bài nghiên cứu *Does Happiness Promote Career Success?* (tạm dịch: *Hạnh phúc có thúc đẩy thành công trong sự nghiệp không?*), các nhà tâm lý học Julia Boehm và Sonja Lyubomirsky viết: "Người hạnh phúc ít có nguy cơ bị mất việc hơn người kém hạnh phúc. Hơn nữa, nếu một người hạnh phúc có lỡ bị mất việc, nhiều khả năng người này sẽ sớm tìm được việc mới hơn so với một người thất nghiệp và luôn ủ rũ". Các nhà nghiên cứu còn cho biết: "Ngay cả khi chưa tìm được việc, người hạnh phúc có nhiều cơ hội nhận được cuộc phỏng vấn thứ hai hơn người kém hạnh phúc".

Cuộc họp

Tôi nhìn quanh phòng một lần nữa, rồi liếc qua những ghi chú của mình và bắt đầu nói. Tôi thông báo cho các nhân viên về giải pháp cắt giảm chi phí mà công ty đang thực hiện và việc trung tâm này sắp bị đóng cửa. Tôi cũng chia sẻ rằng tôi đã có cơ hội chuyển công tác, nhưng tôi quyết định ở lại vì tôi tin tưởng nhóm của mình.

Tôi thành thật cho họ biết rằng công ty tin là sau buổi họp này, cả nhóm sẽ trở lại bàn làm việc và trả lời chưa tới phân nửa các cuộc gọi gọi đến trung tâm trong ngày. Mọi việc sẽ rối rắm, và tình trạng đó sẽ kéo dài trong bốn tháng cho đến khi trung tâm ngừng hoạt động.

Nhưng tôi cũng nói thêm rằng tôi tin họ có thể làm tốt hơn thế, rằng tất cả mọi người sẽ đạt được mục tiêu và tìm được việc mới. Nhiệm vụ này là một thách thức lớn, nhưng chúng ta có thể vượt qua. Mấu chốt là chúng tôi phải tập trung vào việc quan trọng và bỏ qua những điều tiêu cực nằm ngoài kiểm soát.

Sẽ có người xì xào bàn tán. Hãy cứ phớt lờ họ. Có người sẽ phàn nàn, nhưng đừng để tâm. Mọi người sẽ khuyên chúng ta nghỉ việc, nhưng chúng ta cứ bỏ qua lời nói của họ. Họ sẽ khuyên chúng ta làm việc ì ạch để trả đũa công ty, nhưng hãy bỏ ngoài tai những lời đó. Khi có người cố tình đổ rác vào chúng ta, chúng ta chỉ đơn giản là bỏ qua.

Vì chúng ta có một sứ mệnh cần thực hiện.

Điều gì đã xảy ra?

Các nhân viên có người bật khóc, có người nổi giận, và họ đặt ra nhiều câu hỏi trong cuộc họp. Sau khi các câu hỏi đều đã được giải đáp, chúng tôi rời phòng họp và trở lại với công việc.

Tôi quan sát mọi người trở về bàn và đeo tai nghe vào. Tôi nhìn các cuộc gọi trong danh sách chờ trên bảng điều khiển. Trong thời gian chúng tôi bận họp, các cuộc gọi chưa được trả lời đã tăng lên. Hai mươi lăm cuộc gọi đang chờ được trả lời. Chứng kiến điều này thật không dễ dàng, vì vậy tôi nhìn đi nơi khác.

Một giám sát viên vỗ vai tôi và nói: "Nhìn bảng điều khiển kìa David".

Tôi quay lại và thấy danh sách chờ chỉ còn mười sáu cuộc gọi. Tôi nhìn chằm chằm vào bảng điều khiển. Cũng như màn đếm ngược chào năm mới trong đêm giao thừa, các cuộc gọi trong danh sách chờ từ từ giảm xuống. Các nhân viên của chúng tôi đang hết mình phục vụ khách hàng.

Trong suốt ngày hôm đó, các nhân viên cần mẫn trả lời từng cuộc gọi. Họ còn nghỉ trưa trễ hơn một chút để làm nốt công việc và nhiệt tình giúp nhau giải quyết các vấn đề khó khăn. Sau mỗi cuộc gọi, họ nhanh chóng cập nhật thông tin khách hàng vào cơ sở dữ liệu và chuyển sang cuộc gọi tiếp theo. Tình thần làm việc tích cực này được duy trì suốt cả ngày.

Trước khi tan làm, tôi xem lại số liệu thống kê. Nhiệm vụ của chúng tôi là trả lời một nửa số cuộc gọi, nhưng chúng tôi đã làm tốt hơn thế. Thật ra chúng tôi đã trả lời đến 96% các cuộc gọi đến, vượt 1% so với tiêu chuẩn dịch vụ xuất sắc của ngành.

Chúng tôi không phải là người duy nhất chịu căng thẳng. Đội ngũ bán hàng lo lắng về chất lượng dịch vụ mà khách hàng nhận được. Đội ngũ marketing lo lắng về việc hỗ trợ sản phẩm cho khách hàng. Dù là người tử tế, nhưng nếu gặp căng thẳng thì ai cũng dễ trở thành xe rác.

Khi bị người khác phàn nàn gay gắt, chúng tôi cố gắng tiếp nhận những lời đó mà không để bụng. Nhưng không phải lúc nào chúng tôi cũng làm được như vậy. Đôi khi chúng tôi không nắm bắt được thông tin quan trọng nhất vì chúng tôi để cho thái độ tiêu cực của người khác kích động mình.

Quá trình tinh giản biên chế của một công ty thường đẩy nhân viên vào một vòng xoắn ốc đi xuống, khi thái độ, hành vi và hiệu quả làm việc của họ đều sa sút. Trong trường hợp của chúng tôi,

mọi người đã kề vai sát cánh: chúng tôi đã vượt qua giai đoạn khó khăn bằng cách tập trung vào những gì mình có thể kiểm soát, hành động và bỏ qua những điều nằm ngoài tầm kiểm soát.

Phần còn lại của câu chuyện

Mọi người thường hỏi tôi đã trở thành Giám đốc Chăm sóc Khách hàng đầu tiên của công ty Yahoo! như thế nào. Hành trình đến với Yahoo! của tôi bắt đầu khi tôi quyết định ở lại trung tâm chăm sóc khách hàng Atlanta và đưa trung tâm này vượt qua giai đoạn khó khăn. Đó là quyết định mà tôi không bao giờ nghĩ mình sẽ phải đưa ra khi tôi chuyển từ New York đến Atlanta vào đầu năm đó. Tôi được chuyển đến đó để giúp cải thiện một trung tâm chăm sóc khách hàng, chứ không phải là để đóng cửa nó. Và tôi đã xem việc sáp nhập như một cơ hội để giúp mọi người đạt được điều gì đó quan trọng khi rõ ràng là mọi tình thế đều bất lợi cho họ. Mọi việc không hoàn hảo, nhưng những kết quả đạt được đủ để Global Payment Systems tổ chức ăn mừng thành tựu và để làm công ty Yahoo! chú ý đến tôi.

Yahoo! cảm thấy nếu tôi đã điều hành thành công một trung tâm chăm sóc khách hàng trong giai đoạn sáp nhập, thì tôi hoàn toàn có thể xây dựng một đội ngũ chăm sóc khách hàng trong một doanh nghiệp đang trên đà phát triển.

Hướng dẫn hành động

Những cơ hội quý giá nhất sẽ xuất hiện khi chúng ta bỏ qua những chiếc "xe rác".

Hãy nghĩ về cuộc sống hiện tại của bạn.

Bạn đang để "xe rác" cản trở mình theo đuổi các cơ hội trong lĩnh vực nào của cuộc sống? Hãy chọn một lĩnh vực và viết ra cách bạn có thể giải phóng bản thân khỏi ảnh hưởng của những "chiếc xe rác" đang kìm hãm bạn.

Cảm nhận năng lượng bạn có được khi bạn dành cho mình một cơ hội.

Chương 5
Bạn có đủ can đảm không?

"Bạn đạt được sức mạnh, lòng dũng cảm và sự tự tin qua những trải nghiệm buộc bạn phải đối diện với nỗi sợ. Bạn có thể tự nhủ: 'Mình đã vượt qua điều kinh khủng này và có thể đương đầu với điều sắp xảy đến'.

Bạn phải làm những chuyện bạn nghĩ mình không làm được."

- ELEANOR ROOSEVELT

Branch Rickey đang tìm một người có nghị lực hơn người, người "đủ bản lĩnh để giữ cái đầu lạnh", người biết tập trung vào mục tiêu thay vì ăn miếng trả miếng, và là người chiến đấu vì sự tiến bộ chứ không phải vì tiền bạc.

Hành trình tìm kiếm của Rickey trải dài từ Mỹ, Cuba, Mexico, Puerto Rico cho đến Venezuela. Dù phải mất bao nhiêu thời gian, ông cũng quyết tìm cho bằng được một người như thế.

Rồi một ngày kia, Rickey đã tìm được người mà ông tìm kiếm bấy lâu và mời anh ta đến Brooklyn để gặp mặt.

Rickey nói với anh chàng nọ: "Họ sẽ không ngừng chế giễu và khiêu khích anh. Họ sẽ làm mọi cách để buộc anh phải phản ứng lại". Rickey muốn đảm bảo người được chọn có khả năng thực hiện nhiệm vụ ông giao. Nhiệm vụ này đòi hỏi "anh phải có đủ can đảm đối diện với sự bất công, ngược đãi nhưng không được có ý định trả đũa. Mặt khác, anh cũng phải có sức mạnh tinh thần. Một khi đã chứng minh được năng lực của mình, anh phải gạt bỏ được cảm giác nghi ngờ bản thân và tự tin chơi bóng như một cầu thủ đầy đủ phẩm cách, người có chiến thắng không xen lẫn vị đắng của lòng oán hận".

Người được chọn

Jackie Robinson chính là người mà Branch Rickey đã tìm kiếm bấy lâu. Rickey là chủ tịch của đội bóng chày chuyên nghiệp Brooklyn Dodgers, còn Robinson là cầu thủ của đội Kansas City Monarchs, một đội bóng chày chuyên nghiệp thuộc Negro League (Liên đoàn Bóng chày của người Mỹ gốc Phi).

Kế hoạch xóa bỏ rào cản sắc tộc trong môn bóng chày chuyên nghiệp của Branch Rickey về sau được gọi là "Cuộc Thử nghiệm Cao quý" (The Noble Experiment), và Jackie Robinson là người được chọn để biến kế hoạch ấy thành hiện thực.

Trong năm đầu tiên tham gia vào đội bóng, cuộc sống của Robinson quay cuồng trong vòng xoáy của sự ngược đãi, kỳ thị và bất công đúng như Rickey đã dự đoán. Hàng triệu người liên kết lại với nhau để chống lại anh: các cổ động viên chế nhạo và la ó khi anh xuất hiện trên sân, các cầu thủ khác phớt lờ và cô lập anh trong phòng thay đồ, và các khách sạn từ chối đón tiếp anh trong những chuyến lưu đấu. Nhiều người còn gửi thư chửi bới, thậm chí hăm dọa anh. Nhưng giữa những điều kinh khủng đó, việc duy nhất Jackie Robinson làm là tập trung chơi bóng chày.

Robinson đã hứa không trả đũa và anh đã giữ lời hứa. Cam kết đó giúp anh tập trung vào việc chơi bóng, đồng thời tiếp thêm cho anh sức mạnh. Sau này, anh chia sẻ khoảng thời gian đầy khó khăn đó trong quyển tự truyện *I Never Had It Made* (tạm dịch: *Tự lực cánh sinh*): "Liệu tôi có thể để người ta nhục mạ mình mà không phản kháng lại không? Tôi không biết làm thế nào để làm được điều đó, nhưng tôi biết đó là việc mình phải làm. Tôi phải làm điều đó vì nhiều lý do, vì giới trẻ da màu, vì mẹ tôi, vì Rae, vì chính tôi và cả vì Branch Rickey nữa".

Những người đồng hành

Hành trình của Robinson thật cô đơn, nhưng anh không hề đơn độc. Vợ anh, Rachel, luôn ủng hộ anh, và Branch Rickey lúc nào cũng sát cánh cùng anh. Nhiều người khác, những con người vừa can đảm vừa mạnh mẽ, cũng đấu tranh cho Robinson.

Dù cho bạn mạnh mẽ đến đâu, sẽ có những lúc bạn cần đến sự ủng hộ tinh thần của người khác. Khi số lượng xe rác lên đến hàng ngàn hoặc nhiều hơn nữa, bạn không thể một mình đương đầu với chúng. Bạn cần ai đó kề vai sát cánh và giúp đỡ bạn trên hành trình này.

Đối với Jackie Robinson, Pee Wee Reese là một người như thế. Reese là một cầu thủ tài năng, người mà sau này được lưu danh ở Bảo tàng Danh vọng (Hall of Fame). Trong một trận đấu ở Boston, Robinson đang chơi ở chốt gôn số hai thì nhìn thấy Reese bị một nhóm cầu thủ khác đến gây sự. Robinson đã thuật lại chuyện này trong hồi ký của anh:

Họ liên tục trêu chọc Pee Wee vì anh là người miền Nam và anh đang chơi bóng với một gã da màu. Pee Wee không trả lời, thậm chí anh không thèm liếc về phía bọn họ mà chỉ thản nhiên rời vị trí của mình và tiến về phía tôi. Anh đặt tay lên vai tôi và nói chuyện với tôi. Những lời anh nói không có gì quan trọng, và tôi cũng không nhớ anh đã nói gì. Nhưng hành động thể hiện tình bạn và sự ủng hộ anh dành cho tôi đáng quý vô cùng. Ngay lúc anh choàng vai thân thiện và nói chuyện với tôi, anh đã tuyên bố to và rõ trước những kẻ quấy rối: "Hãy cứ làm những gì các người muốn. Chúng tôi chỉ đến đây để chơi bóng chày thôi".

Reese đã đáp trả những chiếc xe rác đó bằng cách mỉm cười và vẫy tay chào tạm biệt chúng. Vậy là Jackie Robinson có thêm một người đồng hành. Anh không hề đơn độc.

Reese cũng biết điều mà Robinson và Rickey biết. Đội Dodgers sẽ chiến thắng nếu họ biết bỏ qua những chiếc xe rác để tập trung năng lượng và tinh thần vào sứ mệnh của mình.

Stanley Woodward, biên tập viên chuyên mục thể thao của tờ New York Herald Tribune, là một người đồng hành khác của Robinson. Woodward phát hiện đội St. Louis Cardinals đang âm mưu sắp xếp một cuộc đình công vào phút chót nhằm phản đối một trận đấu có Robinson tham gia. Nếu anh ra sân, đội Cardinals sẽ từ chối ra sân và hành động của họ có thể kéo theo hàng loạt hoạt động chống đối của những kẻ muốn phá vỡ phong trào bóng chày hợp nhất (đội hình thi đấu có cả vận động viên da trắng và da màu).

Woodward không cho phép điều đó xảy ra. Bài viết của ông trên tờ New York Herald Tribune đã bóc trần và ngăn chặn được âm mưu của đội Cardinals.

Woodward hoàn toàn có thể giữ im lặng, nhưng ông đã chọn lên tiếng vì lẽ phải. Và đó cũng chính là điều Ford Frick, ủy viên của Liên đoàn Bóng chày Quốc gia, đã làm. Frick đã phản ứng mạnh mẽ khi biết về âm mưu của đội St. Louis Cardinals. Ông cảnh cáo đội Cardinals sẽ phải trả giá đắt nếu thực hiện âm mưu chia rẽ đó.

Dù một nửa cầu thủ trong liên đoàn có đình công đi nữa thì tôi cũng không quan tâm. Cầu thủ nào làm vậy sẽ bị đình chỉ thi đấu, dù cho việc đó làm gián đoạn các giải đấu của Liên đoàn Bóng chày Quốc gia trong năm năm nữa. Đây là nước Mỹ, và bất kỳ công dân nào cũng có quyền chơi bóng chày. Liên đoàn sẽ ủng hộ Robinson cho đến cùng.

Cuộc đình công đã không diễn ra. Lập trường cứng rắn của Frick đã ngăn chặn một cuộc đình công có thể gây tổn hại to lớn. Jackie Robinson lại có thêm một người ủng hộ. Một lần nữa, anh không hề đơn độc.

Jackie Robinson thành công bởi vì anh "đủ bản lĩnh để không trả đũa". Nói cách khác, anh biết bỏ qua những chiếc xe rác. Ngoài ra, bên cạnh anh còn có Branch Rickey, Pee Wee Reese, Stanley Woodward, Ford Frick và nhiều con người dũng cảm khác, những người không nhụt chí hay sợ hãi trước xe rác mà luôn làm điều họ tin là đúng đắn.

Lòng can đảm

Cuộc sống của bạn thì sao? Liệu bạn có giữ đúng cam kết không trả đũa khi một loạt xe rác liên kết chống lại bạn? Bạn có thể toàn tâm toàn ý với mục tiêu của mình và bỏ qua những chiếc xe rác không?

Còn cuộc sống của những người khác thì sao? Bạn có đủ can đảm để trở thành một Branch Rickey, Pee Wee Reese, Stanley Woodward hay Ford Frick trong cuộc sống của ai đó không? Bạn sẽ sẵn sàng ủng hộ và đấu tranh vì lẽ phải chứ?

Hướng dẫn hành động

Jackie Robinson đã phải đương đầu với một thử thách lớn hơn những gì chúng ta có thể tưởng tượng. Hàng triệu người anh không quen biết ra sức vùi dập ước mơ của anh và cũng là ước mơ của hàng triệu người khác. Nhưng anh không phản ứng lại liên đoàn "xe rác" đó mà chỉ đơn giản là bỏ qua chúng. Và anh đã chinh phục được mục tiêu của mình và làm nên lịch sử.

Còn bạn thì sao?

Điều gì bạn thật sự coi trọng, đủ khiến bạn có thể bỏ qua những chiếc "xe rác" để tập trung thực hiện những ước mơ của mình?

Hãy viết ra câu trả lời của bạn.

Cam kết thứ hai

ĐỪNG TỰ XẢ RÁC VÀO CUỘC SỐNG CỦA MÌNH

(Đừng ôm rác nặng bụng)

Đôi khi, rác trong cuộc sống của chúng ta không chỉ do người khác xả vào mà còn do chính chúng ta tạo ra. Chúng ta khiến tâm trạng và cuộc sống của mình trở nên bi quan khi dằn vặt về quá khứ hoặc lo lắng, bất an khi nghĩ về tương lai. Những chiếc xe rác đó có khả năng kéo chúng ta vào những phản ứng tự phòng thủ theo quán tính và lối suy nghĩ tiêu cực ngăn cản chúng ta tiến đến cuộc sống tốt đẹp nhất của mình. Giờ là lúc chúng ta phải giành lại quyền chủ động.

Chương 6
Đừng mãi dằn vặt về quá khứ

"Mỗi ngày là một ngày mới."

- HERACLITUS

Những sự kiện xảy ra trong cuộc sống của chúng ta, cũng như những diễn giải của chúng ta về chúng, thường được tái hiện trong tâm trí của ta như những thước phim ngắn nối tiếp nhau. Chiếc máy chiếu trong tâm trí ta không ngừng phóng chiếu lại những thước phim ký ức, trong đó có rất nhiều ký ức xe rác. Chúng ta lưu trữ ký ức về những người từng xúc phạm đến ta, làm ta tổn thương, xấu hổ, lo lắng, nản lòng, tức giận hay thất vọng.

Trong nghiên cứu *Bad is Stronger than Good* (tạm dịch: *Cái xấu mạnh hơn cái tốt*), nhà tâm lý học Roy Baumeister và các đồng nghiệp của ông tại Đại học Bang Florida đã viết như sau:

Trong các sự kiện ta trải qua vào mỗi ngày, những sự kiện tồi tệ có sức ảnh hưởng lớn hơn so với những sự kiện tốt đẹp. Cảm xúc và phản hồi tiêu cực có tác động mạnh hơn cảm xúc và phản hồi tích cực. Tâm trí chúng ta thường xử lý để tiếp nhận tin xấu nhanh hơn tin tốt. Những ấn tượng và khuôn mẫu tồi tệ được định hình nhanh chóng hơn và khó thay đổi hơn những ấn tượng và khuôn mẫu tốt đẹp.

Sống trong quá khứ

Vấn đề nằm ở chỗ tâm trí ta sẵn sàng phát lại những thước phim tăm tối trong đời mỗi khi gặp một sự việc kích thích nào đó, dù việc đó chẳng đáng kể. Mới phút trước bạn còn rất ổn, vậy mà ngay sau đó bạn đột nhiên nghĩ về một chuyện tồi tệ đã xảy ra trước đó rất lâu.

Khi những ký ức tăm tối bị khuấy động, chúng ta thường chìm đắm trong việc tìm kiếm ý nghĩa mới cho những chuyện đã xảy ra. Nhưng khi nghiền ngẫm và phân tích những hồi ức đau buồn đó, chúng ta cảm giác như mình đang trải nghiệm nỗi đau, sự khó chịu ấy lần nữa; cảm giác của ta trong thời khắc trải qua sự việc gây tổn thương ấy vẫn vẹn nguyên: ruột gan ta thắt lại, hơi thở gấp gáp, cơ thể căng cứng…

Để tôi cho bạn một ví dụ của hiện tượng này, nhưng là một ví dụ tích cực. Hãy nghĩ về một sự kiện hạnh phúc trong đời bạn giây lát, chẳng hạn như ngày bạn tốt nghiệp đại học, ngày nhận được lời mời cho công việc đầu tiên hoặc ngày bạn gặp mối tình đầu của mình. Bây giờ, hãy nhắm mắt lại và hồi tưởng về khoảnh khắc ấy càng chi tiết càng tốt. Hãy dành một phút để tận hưởng ký ức đẹp đẽ đó.

Bạn cảm thấy thế nào khi khoảnh khắc hạnh phúc ấy lại hiện về? Bạn có mỉm cười, bật cười thành tiếng hay đơn giản là thấy vui vui trong lòng không? Cảm giác tái kết nối với sự kiện tươi đẹp ấy ra sao? Bạn đã nhìn thấy gì? Ngửi thấy gì? Và nếm được mùi vị gì?

Gánh nặng quá khứ

Rõ ràng là nếu có thể "nhấm nháp" các ký ức tốt đẹp thường xuyên hơn, chúng ta sẽ hạnh phúc hơn. Vấn đề nằm ở chỗ tâm trí của chúng ta có xu hướng nhớ lại những điều tăm tối trong quá khứ thay vì tìm về những điều tươi sáng. Hậu quả là chúng ta liên tục phải "chạm trán" với những chiếc xe rác trong ký ức của mình.

Mỗi lần tâm trí chúng ta kết nối với ký ức tiêu cực và để nó hiện lên lại trên tầng ý thức, lúc ta thức dậy, chuẩn bị đi ngủ, khi ta căng thẳng hay cả khi chúng ta đang hạnh phúc, chúng ta làm cho ký ức tiêu cực ấy mãnh liệt hơn. Chúng ta phải liên tục trải qua cảm giác thất vọng, lo lắng và nghi ngờ khi nhớ lại những chuyện không vui trong quá khứ. Qua đó, chúng ta lại suy nghĩ về chuyện đó và cho rằng đó là chuyện quan trọng trong cuộc sống của mình.

Theo nghiên cứu của các nhà khoa học, trí nhớ của chúng ta thực chất chỉ là tập hợp những hồi ức gần nhất của một trải nghiệm. Vì vậy, mỗi khi hồi tưởng lại một sự kiện trong đời, tâm trí chúng ta không tái hiện lại sự kiện đó đúng như nguyên bản của nó, mà chỉ đang xem xét tập hợp ký ức gần nhất về sự kiện đó. Trong quyển Stumbling on Happiness (tạm dịch: Bắt gặp hạnh phúc), nhà tâm lý học Daniel Gilbert của

Đại học Harvard đã lý giải rằng ký ức không phải là một phóng viên hay một sử gia khách quan như chúng ta vẫn tưởng:

Nhớ lại một trải nghiệm nào đó cho ta cảm giác giống như mở một ngăn kéo ký ức và tìm thấy một câu chuyện ta từng cất trong đó vào cái ngày nó được viết ra, nhưng cảm giác đó là một trong những ảo tưởng phức tạp nhất của não bộ. Trí nhớ không phải là một người biên chép làm đúng nhiệm vụ ghi lại toàn bộ chi tiết trong những trải nghiệm của chúng ta, mà nó là một biên tập viên lão luyện. Nó cắt xén các chi tiết của một trải nghiệm và chỉ lưu lại những yếu tố chính của trải nghiệm đó, sau đó sử dụng những yếu tố này để viết lại câu chuyện ban đầu mỗi khi chúng ta cần đọc lại câu chuyện về trải nghiệm ấy.

Về cơ bản, chúng ta ghi nhớ các sự kiện một cách có chọn lọc và không hoàn toàn chính xác. Chúng ta viết lại ký ức của mình, cả tốt lẫn xấu.

Chỉ là báo động giả

Mọi chuyện trở nên phức tạp hơn khi chúng ta xem xét bản chất của não bộ.

Não bộ luôn tự động giữ an toàn cho chúng ta, để chúng ta không làm tổn thương hay tự hủy hoại mình. Vấn đề là não bộ có một cơ chế báo động quá nhạy. Cơ chế này thường phát ra cảnh báo trên cơ thể và trong cảm xúc về những vấn đề không thật sự đáng lo ngại. Kết quả là chúng ta phải đối phó với những báo động giả của não bộ và những báo động giả này được thể hiện ở mặt sinh lý lẫn tâm lý.

Chốt kích hoạt nỗi sợ

Trong cuốn sách *Splintered Reflections* (tạm dịch: *Ký ức vụn vỡ*), nguyên trưởng khoa Tâm thần học của Bệnh viện Nhi Texas Bruce Perry đã viết về não bộ như sau:

Não bộ rất giỏi bắt lấy một sự kiện cá biệt rồi khái quát hóa nó, nhất là khi liên quan đến những tác nhân kích thích mang tính đe dọa. Khả năng này của não bộ khiến cho chúng ta dễ phát triển những liên tưởng và khái quát sai lầm từ một sự kiện gây chấn thương cá biệt trong những tình huống không hề mang tính đe dọa khác.

Về cơ bản, những sự kiện khiến ta tổn thương hay thấy khó chịu, dù đã xảy ra từ trước đó rất lâu, vẫn có thể tiếp tục gây ra sang chấn bằng cách kích thích nỗi sợ hãi của chúng ta ngay cả khi

nguyên nhân của nỗi sợ không còn nữa.

Thức dậy với tâm trạng hạnh phúc

Hầu như ngày nào tôi cũng thức dậy với tâm trạng vui vẻ và hạnh phúc. Đơn giản vì mỗi buổi sáng, tôi đều thức dậy trong vòng ôm ấm áp của vợ tôi, và tôi trân trọng giây phút chuẩn bị cho các con đến trường. Thậm chí có những hôm tôi thấy hơi mệt khi thức dậy, nhưng tôi vẫn hạnh phúc vì được làm những điều tôi quan tâm.

Thức dậy với tâm trạng chán chường

Trái ngược với buổi sáng thức dậy hạnh phúc ở nhà chính là những ngày tôi phải đi công tác. Vào những ngày bất thường đó, tôi thức dậy với những ký ức cũ, với một ý nghĩ hoặc một cảm giác mà tôi không thể lý giải nổi. Một vài trong số các suy nghĩ của tôi vào những buổi sáng đó là những suy nghĩ tiêu cực và có liên quan đến những chiếc xe rác trong quá khứ của tôi. Sau đó, bộ não lơ mơ vào buổi sáng của tôi tự động tìm kiếm dấu hiệu cho thấy liệu tôi có còn chịu ảnh hưởng của những ký ức và suy nghĩ tiêu cực ấy không. Nếu không tỉnh táo, tôi sẽ lần ra được một chút bằng chứng cho thấy là những ký ức và suy nghĩ tiêu cực ấy vẫn quan trọng và ảnh hưởng đến cuộc sống của tôi không thế này cũng thế khác. Kết quả là những ký ức và suy nghĩ tồi tệ ban đầu không chỉ choán hết tâm trí tôi mà còn ảnh hưởng đến tâm trạng của tôi trong suốt ngày hôm đó.

Bí quyết hành động

Mấu chốt đầu tiên là phải nhận ra rằng ngày nào não bộ cũng sẽ gửi đến bạn những dấu hiệu cảnh báo từ tiềm thức trong suốt cuộc đời bạn. Mấu chốt thứ hai là phải hiểu rằng phản ứng cảm xúc đầu tiên của bạn đối với những cảnh báo này có thể được kích hoạt trong tiềm thức bởi những ký ức có kết nối với cơ chế báo động của não bộ. Trong cuốn sách *The Happiness Hypothesis* (tạm dịch: *Giả thuyết hạnh phúc*), nhà nghiên cứu tâm lý học Jonathan Haidt của Đại học Virginia đã viết về quy trình của não bộ ở tiềm thức: “Mỗi ngày, bộ não tự động sản sinh ra hàng ngàn suy nghĩ và hình ảnh, thường là theo cách liên tưởng ngẫu nhiên. Những suy nghĩ và hình ảnh ở lại trong tâm trí của ta là ký ức về những sự việc khiến ta đặc biệt bị sốc, những ký ức ta cố đè nén hay chối bỏ”.

Mấu chốt thứ ba và cũng là cuối cùng, đó là nhận ra rằng bạn

không cần bám lấy những ký ức tiêu cực này. Chúng ta không cần phải nghiền ngẫm và phân tích những sự việc khiến ta thấy khó chịu, đau buồn mỗi khi nhớ đến nó. Hiểu được ba điều trên sẽ giúp chúng ta mở ra cánh cửa dẫn tới hạnh phúc và giải phóng chúng ta khỏi vòng tù hãm của những ký ức xe rác.

Giờ đây bạn có thể áp dụng bài học diệu kỳ từ chiếc xe rác vào cuộc sống. Bạn không cần phải trốn tránh những ký ức tồi tệ hay đè nén những suy nghĩ tiêu cực mỗi khi chúng xuất hiện, bạn chỉ cần "mỉm cười, phất tay cho qua và tiếp tục hành trình của mình".

Cũng có lúc bạn phải thừa nhận rằng một số ký ức nhất định là những ký ức xe rác, và có để những ký ức không vui này qua đi hay không là tùy thuộc ở bạn. Đừng để chúng hủy hoại niềm vui, sự tự tin và niềm tin của bạn vào những điều tốt đẹp và khả thi trong cuộc sống.

Hướng dẫn hành động

Hầu như ai cũng có ít nhất một ký ức "xe rác" cứ trỗi dậy theo định kỳ và làm thay đổi tâm trạng của chúng ta theo hướng tiêu cực. Bạn có ký ức nào như vậy không và ký ức ấy vẫn tiếp tục quấy nhiễu bạn như thế nào? Hãy viết ra những điều đó.

Hãy hứa với bản thân rằng lần sau khi ký ức "xe rác" ấy xuất hiện, bạn sẽ chỉ mỉm cười, chào tạm biệt và để nó đi qua. Khi bạn làm điều này, hãy tập trung cảm nhận sự khuây khỏa, nhẹ nhõm khi bạn buông bỏ ký ức đó. Hãy giữ lấy sự khuây khỏa, nhẹ nhõm ấy.

Chương 7
Học cách sống trong hiện tại

"Cách duy nhất để sống hạnh phúc là ngừng lo lắng về những chuyện nằm ngoài tầm kiểm soát của chúng ta."

- EPICTETUS

Chắc chắn ai trong chúng ta cũng đều dành thời gian suy nghĩ về tương lai, đặt ra những mục tiêu mình muốn đạt được và chuẩn bị để đối mặt với những khó khăn, chướng ngại có thể xuất hiện bất cứ lúc nào trong suốt cuộc đời. Thậm chí chúng ta còn tính toán đến những hậu quả tồi tệ nhất mà hành động của mình có thể gây ra. Chuẩn bị cho tương lai là điều cần thiết. Tuy nhiên, việc cứ nghĩ về khả năng sẽ có một chiếc xe rác nào đó xuất hiện không những không mang lại lợi ích cho chúng ta, mà còn khiến ta không thể tập trung giải quyết những vấn đề trước mắt, không thể tận hưởng trọn vẹn niềm vui trong hiện tại và bỏ quên việc lập kế hoạch cho tương lai.

Một tuần tồi tệ của tôi

Chuyện xảy ra khi tôi còn học đại học. Khoảng thời gian học đại học là giai đoạn chúng ta dễ gặp phải những chướng ngại, sự thất bại và nỗi thất vọng. Sau khi trải qua một tuần dài đáng thất vọng nhất trong cuộc đời ở trường đại học, tôi đã học được cách giúp bản thân không quá ám ảnh với nguy cơ xuất hiện những chiếc xe rác.

Khi ấy, tôi là một chàng trai đến từ bang Wisconsin lần đầu xa nhà và đang cố gắng vượt qua học kỳ đầu tiên ở Đại học Yale. Một tuần gập ghềnh của tôi bắt đầu ở khán phòng rộng lớn của Hội trường Harkness. Hôm đó, tôi có mặt ở Hội trường Harkness để làm bài thi giữa kỳ môn Kinh tế học cùng với khoảng bốn trăm

sinh viên khác. Khi tôi đứng dậy nộp bài, các sinh viên khác nhìn theo tôi với vẻ trầm trồ, đầy thán phục. Thời gian làm bài là ba tiếng, nhưng làm chưa đầy bốn mươi phút là tôi đi nộp bài. Hẳn nhiên lúc đó mọi người đều kinh ngạc thầm đoán tôi phải thông minh cỡ nào thì mới làm xong bài nhanh đến thế. Nhưng họ không biết rằng hai ngày sau, tôi nhận lại bài kiểm tra môn Kinh tế học của mình với số điểm 6/100. Hôm thi, tôi nộp bài sớm chẳng qua là vì tôi không biết làm bài. Và đó chỉ mới là khởi đầu của một tuần lễ tệ hại.

Ngày hôm sau, tôi nhận được tin tốt lành hơn. Điểm số của tôi đã được cải thiện đôi chút, từ điểm F môn Kinh tế học lên được điểm D+ môn Thiên văn học. Nhưng những gì diễn ra trên sân bóng làm cho tuần lễ tệ hại ở trường đại học của tôi càng trở nên thảm hại hơn.

Trong tuần đó, cha mẹ và em trai tôi đã lặn lội từ Milwaukee đến New Haven để xem tôi chơi bóng bầu dục. Nhưng vào buổi tập hôm trước khi gia đình tôi đến, tôi đã xoay người sai tư thế và bị rách cơ gân kheo. Thế là gia đình tôi đến sân bóng chỉ để xem tôi chống nạng đứng ngoài đường biên thay vì vào sân chơi bóng.

Cuối tuần lễ ấy, cô bạn gái mới quen đã nói với tôi: "David, em đã đính ước từ trước với người khác rồi". Tôi không biết "đính ước từ trước" nghĩa là sao, nhưng tôi biết đó không phải là tin vui gì đối với tôi.

Trước cái tuần tồi tệ ấy, tôi vẫn cho rằng mình là người lạc quan. Tất nhiên cũng có đôi lúc tôi nghi ngờ bản thân, nhưng hầu như lần nào tôi cũng đều vượt qua được. Nhưng sau tuần lễ đó, mọi việc dường như không còn được như vậy nữa. Cuộc sống của tôi đầy phiền muộn. Việc học không được suôn sẻ, ước mơ chơi bóng ở đại học có nguy cơ tan vỡ, và chuyện tình cảm cũng gặp trục trặc.

Tôi tưởng tượng cảnh mình thất thểu trở về Milwaukee như một kẻ thảm bại. Tôi hình dung ra cảnh mình sẽ phải nghe những lời đàm tiếu kiểu như tôi không đủ giỏi để tham gia đội bóng của trường đại học và không đủ trình độ để theo học một ngôi trường thuộc khối Ivy League(1) danh tiếng như Đại học Yale. Tôi sợ bị bạn bè xa lánh và lo rằng các giáo sư sẽ không giúp đỡ tôi.

(1) Ivy League (Liên đoàn Ivy) là cụm từ dùng để chỉ tám cơ sở giáo dục đại học có những đội thể thao rất mạnh, tập trung ở miền Đông Bắc Hoa Kỳ. Đây cũng là những trường đại học lâu đời, có chất lượng

giáo dục hàng đầu ở Mỹ và trên thế giới.

Tóm lại, tôi vẽ ra trong đầu viễn cảnh cuộc đời chỉ toàn là rác. Càng nghĩ đến những lời nói và hành động tổn thương mà người khác có thể gây ra cho mình, tầm nhìn của tôi về những điều tích cực và khả thi càng méo mó.

Câu chuyện về con đội[2] xe hơi

[2] Dụng cụ dùng để nâng xe có động cơ (xe hơi) để tháo hoặc lắp bánh xe.

Cha tôi đã giúp tôi nhìn thấy đoàn xe rác mà tôi đã mường tượng ra khi nghĩ đến tương lai của mình bằng một câu chuyện. Cha đã kể cho tôi nghe một câu chuyện xưa cũ, đó là một phiên bản của câu chuyện hài cổ điển do Danny Thomas sáng tác.

Một anh chàng nọ đang lái xe qua sa mạc thì bị bể lốp xe. Anh bước xuống xe và mở cốp ra để tìm lốp dự phòng và con đội, nhưng trong cốp chỉ có lốp dự phòng, chứ không có con đội. Anh kêu lên: "Ôi không! Mình phải đi bộ ngược lại trạm xăng cách đây tám cây số mà mình đã đi qua".

Thế là anh ta bắt đầu lội bộ ngược trở lại trạm xăng, vừa đi vừa nhủ thầm: "Cầu cho ông chủ trạm xăng có con đội". Đi được nửa đường, anh lại lo lắng lầm bầm: "Ông ấy phải có con đội". Khi gần tới nơi, anh lại làu bàu: "Ông ấy nên cho mình mượn con đội".

Vài phút sau, anh cuối cùng cũng tới được trạm xăng. Anh nóng nực và bực bội. Anh bước về phía ông chủ trạm xăng và nói:

"Này ông bạn, quên đi nhé, tôi không cần con đội bốc mùi của ông nữa đâu".

Anh ta quay lưng đi và cuốc bộ tám cây số về chỗ chiếc xe của mình mà không có con đội.

Kể xong, cha nhìn tôi mỉm cười và nói: "Con đừng như anh chàng trong câu chuyện này nhé".

Cha tôi cho rằng ám ảnh về những điều tồi tệ có thể xảy ra trong tương lai là một việc tốn công vô ích. Tại sao chúng ta lại tiêu tốn năng lượng của mình vào việc tưởng tượng ra những viễn cảnh thảm hại đó? Tưởng tượng như vậy chỉ khiến bản thân chúng ta cảm thấy tồi tệ hơn mà thôi, trong khi đó chúng ta vẫn phải lo xử lý vấn đề trước mắt.

Khi đề cập đến tác hại của lối suy nghĩ tiêu cực, hai nhà tâm lý học Karen Reivich và Andrew Shatte đã viết trong quyển The Resilience Factor (tạm dịch: Nhân tố kiên cường) như sau: "Nhiều người có xu hướng lo lắng quá mức và nghiêm trọng hóa vấn đề. Họ cứ chăm chăm nhìn vào những khó khăn hiện tại và chỉ trong vòng vài phút đồng hồ, họ tưởng tượng ra một chuỗi bất hạnh, thảm họa sẽ liên tục xảy đến với mình ở tương lai".

Hai nhà tâm lý học Reivich và Shatte đã đề ra một phương pháp gồm năm bước giúp bạn chống lại lối suy nghĩ tiêu cực một cách hiệu quả. Sau đây là phương pháp năm bước của Reivich và Shatte:

1. Xác định rõ trở ngại, khó khăn của bạn và những tình huống tồi tệ nhất mà bạn tin sự khó khăn, trở ngại đó có thể gây ra.

2. Đánh giá khả năng xảy ra của mỗi tình huống đó. Lúc này, bạn sẽ nhận thấy những yếu tố có lợi làm cho tình huống đó khó xảy ra.

3. Tiếp đó, hãy nghĩ tới những viễn cảnh tươi sáng nhất có thể xảy đến. Viễn cảnh ấy có thể tươi sáng đến mức khó tin và khiến bạn bật cười. Không sao, hãy cứ tưởng tượng như thế vì bạn đang cần phá vỡ lối suy nghĩ u ám của mình.

4. Bây giờ bạn đã hình dung ra những hệ quả quá mức có thể xảy đến, cả tốt nhất lẫn xấu nhất. Hãy tập trung vào những tình huống xấu có nhiều khả năng xảy ra nhất dựa trên hoàn cảnh khó khăn hiện tại của bạn.

5. Sau đó, với góc nhìn mới của mình, hãy tìm giải pháp để xử lý tình huống xấu bạn vừa hình dung ở trên.

Khó khăn, trở ngại là điều không thể tránh khỏi trong cuộc sống. Tiếc là chúng ta thường không điềm tĩnh nhìn nhận sự việc mà cứ rối lên như sắp đến ngày tận thế mỗi khi đối mặt với những tình huống khó khăn.

Martin Seligman là nhà tâm lý học nổi tiếng với nghiên cứu về thái độ lạc quan và bi quan do học hỏi mà có. Ông cũng được biết đến trong vai trò người sáng lập ngành tâm lý học tích cực. Theo ông, thái độ bi quan hiếm khi nào mang lại lợi ích cho chúng ta. Trong quyển *Authentic Happiness* (tạm dịch: *Hạnh phúc đích thực*), Seligman đã tổng hợp kết quả về thái độ sống bi quan trong hơn hai mươi năm nghiên cứu của ông:

Người bi quan có nguy cơ chán nản nhiều gấp tám lần người bình

thường khi gặp phải những việc không thuận lợi trong cuộc sống. Họ học hành, chơi thể thao và làm việc kém hơn so với khả năng của họ. Sức khỏe thể chất của họ không tốt và tuổi thọ của họ thấp hơn người bình thường. Họ gặp nhiều trục trặc trong các mối quan hệ cá nhân. Và nếu có trở thành ứng viên cho chức tổng thống, họ cũng dễ bại trận trước những đối thủ lạc quan hơn trong cuộc tranh cử.

Hãy để mọi chuyện qua đi một cách tự nhiên

Trong cuộc sống, luôn có những sự kiện kích hoạt suy nghĩ tiêu cực và vô ích ở chúng ta. Điều này xảy ra với tất cả mọi người, đó là lẽ tự nhiên, là một phần trong cuộc sống của mỗi người. Bí quyết ở đây là ngừng tập trung vào những suy nghĩ này, thay vì chống lại hoặc ngăn cản nó, bởi lẽ đó là một việc rất tốn thời gian và công sức.

Tốt hơn hết là bạn nên hướng đến tương lai mình mong muốn và nghĩ đến những điều tốt đẹp có thể xảy ra. Hãy tập trung năng lượng vào kế hoạch giúp bạn đạt được mục tiêu của mình. Nếu tâm trí bạn lại bị kích động và bắt đầu lo sợ về tương lai, hãy cố gắng hướng sự tập trung của mình vào những kỳ vọng thiết thực, lạc quan và xác đáng.

Đại học Yale - Phần 2

Trong khoảng thời gian đầu đầy khó khăn của tôi tại Đại học Yale, cha tôi đã kéo tôi thoát khỏi cơn lốc suy nghĩ tiêu cực về tương lai, và tôi bắt đầu tập trung vào những việc mình có thể kiểm soát. Tôi xin lời khuyên từ các giáo sư và họ đã giúp tôi. Thành tích học tập của tôi dần được cải thiện và tôi cũng chăm chỉ học hành hơn. Dù chuyện tình cảm tan vỡ và tôi không trở thành ngôi sao bóng bầu dục ở trường như mong muốn, nhưng tôi đã cải thiện được điểm số trong các môn học. Cuối cùng, tôi chọn chuyên ngành Kinh tế học và vinh dự được cầm biểu ngữ của trường tại lễ tốt nghiệp.

Nếu cứ tiếp tục tưởng tượng ra viễn cảnh tồi tệ về chuyện mọi người có thể xấu tính, không hỗ trợ và không thân thiện, bạn sẽ chỉ tạo ra những chiếc xe rác trong khi thực tế chẳng có chiếc xe rác nào cả. Hãy mỉm cười và tiếp tục công việc của mình, như vậy bạn mới có thể tập trung vào những điều thật sự quan trọng.

Hướng dẫn hành động

Hãy nghĩ đến đời sống cá nhân và sự nghiệp của bạn trong tương lai. Bạn đã tưởng tượng ra chiếc "xe rác" nào?

Lần tới, khi bạn thấy mình bị hoang mang, ám ảnh vì nghĩ đến viễn cảnh tồi tệ trong tương lai, hãy mỉm cười vẫy chào những suy nghĩ đó và để nó đi qua. Sau đó, hãy lập tức bắt tay vào hành động để kiến tạo tương lai bạn mong muốn.

Chương 8
Sống như lời đã hứa

"Điều duy nhất tôi không có quyền chọn lựa là việc tôi có mắc bệnh Parkinson hay không. Mọi chuyện khác đều phụ thuộc vào tôi."

- MICHAEL J. FOX

Athan Ray là một viên cảnh sát kỳ cựu đã phục vụ trong ngành được mười chín năm. Ông sống ở Brisbane, Úc cùng vợ và hai con. Ông hết lòng yêu thương gia đình và cũng vô cùng hài lòng với công việc của mình.

Mới đây, Athan đã viết một lá thư cho hai người con của ông là Lauren và Andrew. Trong thư, ông bày tỏ tình yêu thương và niềm hy vọng ông dành cho con, những điểm ông ngưỡng mộ ở con và nói rằng ông sẽ luôn ủng hộ các con. Nội dung của lá thư thật cảm động. Tôi biết điều đó vì Athan đã cho tôi đọc thư. Tuy nhiên, vợ ông chưa đọc lá thư ấy vì bà không thể chịu nổi khi nghĩ đến lý do chồng mình viết thư cho con.

Athan mắc một căn bệnh hiếm đến nỗi các bác sĩ không thể chẩn đoán chính xác đó là bệnh gì, mặc dù họ nghĩ đó có thể là u hạch bạch huyết não. Khi não có khối u hạch bạch huyết, nghiên cứu sơ bộ cho thấy căn bệnh này có thể chữa được, nhưng tiên lượng bệnh về lâu dài thì vẫn chưa biết được. Tuy nhiên, nếu khối u hạch bạch huyết lan sang các cơ quan khác thì tỷ lệ tử vong sẽ rất cao.

Hành trình từ âu lo đến bình yên

Mọi chuyện bắt đầu khi Athan bị lên cơn co giật vào năm 2007. Các bác sĩ nghĩ ông có khối u trong não và chỉ định phẫu thuật. Trong ca mổ, họ phát hiện ông bị viêm não và màng não. Các bác

sĩ loại bỏ phần bị nhiễm trùng, và sau một thời gian dài hồi phục, ông đi làm trở lại. Thế nhưng ba tháng sau đó, Athan lại ngất xỉu ở chỗ làm. Kết quả chụp cắt lớp cho thấy não ông có thêm ba ổ nhiễm trùng.

Sau khi ông trải qua ca phẫu thuật não lần hai và được làm sinh thiết, bác sĩ nói có thể ông bị u hạch bạch huyết não, nhưng họ không chắc chắn lắm.

Athan lại trở về làm việc, tuy sức khỏe có phần giảm sút nhưng ông vẫn nuôi hy vọng. Các ổ nhiễm trùng không còn nữa.

Tuy nhiên hai năm sau đó, tức tháng Mười Một năm 2009, trong một lần chụp cắt lớp não định kỳ của Athan, các bác sĩ lại phát hiện ba ổ nhiễm trùng mới. Vì ông không có triệu chứng gì, nên các bác sĩ quyết định theo dõi thêm tình trạng của ông trước khi đưa ra giải pháp tiếp theo. Và họ đã không phải chờ lâu.

Ngày hai mươi bảy tháng Một năm 2010, Athan lại lên cơn co giật, và lần này ông bị hôn mê đến tám tiếng.

Tin tốt là Athan không bị tổn thương não sau cơn co giật và hôn mê. Một tin vui nữa là ba ổ nhiễm trùng trong não ông đã tiêu mất và không còn xuất hiện trên phim chụp cắt lớp. Tuy nhiên, để phòng ngừa cơn co giật tái phát, bác sĩ kê cho ông một loại thuốc chống co giật khác.

Tuy vẫn còn mệt mỏi, nhưng Athan đã cảm thấy khá hơn. Tôi hỏi ông: "Các bác sĩ có nói gì về tiên lượng bệnh không?".

Ông trả lời: "Họ cũng còn nhiều thắc mắc như tôi và không biết chắc tình hình sẽ tiến triển theo hướng nào. Bệnh của tôi có thể trở nặng, lan sang những bộ phận khác của cơ thể và trở nên nguy hiểm hơn. Mỗi phim chụp cắt lớp dẫn chúng ta đến một hướng đi mới. Khoảng thời gian này căng thẳng vô cùng. Các bác sĩ lo rằng nếu họ đưa ra sai phương pháp điều trị thì tình hình có thể tồi tệ hơn rất nhiều".

"Vậy anh thường làm gì khi cảm thấy lo lắng?", tôi hỏi Athan.

"Theo tôi thì lo lắng là phản ứng hoàn toàn bình thường. Quan trọng là chúng ta xác định được khi nào nỗi lo đó trở nên thái quá và gây hại cho chúng ta", ông đáp.

Quan điểm sống thực tế của Athan đã được củng cố bởi công trình nghiên cứu của Edward Hallowell, nhà tâm lý học đồng thời là

giảng viên của trường Y Harvard. Trong quyển Worry (tạm dịch: Nỗi lo lắng), Hallowell phân biệt giữa "nỗi lo tích cực" (Chuyến bay có thể bị trễ. Mình nên gọi đến sân bay để hỏi cho rõ) và "nỗi lo tiêu cực" (Rất có thể máy bay đã bị rơi rồi. Bây giờ mình phải tận mắt nhìn thấy chiếc máy bay thì mới thôi thấp thỏm được). Hallowell nhấn mạnh tầm quan trọng của việc phản ứng nhanh chóng nhằm đảm bảo nỗi lo tích cực không bị biến thành nỗi lo tiêu cực. "Bạn có khoảng một phút để dập tắt nỗi lo tiêu cực trước khi nó hoàn toàn làm chủ bạn. Với hầu hết mọi người, một khi đã rơi vào tâm trạng lo lắng thì nỗi lo đó có thể kéo dài nhiều giờ, thậm chí là nhiều ngày hoặc nhiều tuần. Để cắt đứt nỗi lo ngay lập tức, bạn phải hành động quyết đoán."

Athan bộc bạch rằng sau khi đọc quyển Bài học Diệu kỳ từ Chiếc Xe Rác, ông nhận ra mình đã tự tạo ra rất nhiều nỗi lo tiêu cực:

Phần lớn "rác" trong cuộc sống của tôi đều do chính tôi tạo ra và xả vào. Tôi thường xuyên buồn bã, giận dữ, thương hại bản thân và cảm thấy lạc lõng. Nhưng tôi nhận ra nếu muốn sống khỏe mạnh, tôi phải tập trung vào suy nghĩ tích cực và những việc tôi có thể làm, thay vì chăm chăm vào những điều tiêu cực. Tôi không nên tự tạo thêm "rác" nữa.

Vì thế, mỗi khi than thân trách phận, tôi dừng lại và nghĩ làm thế nào để có thể mỉm cười và bỏ qua những suy nghĩ tiêu cực của mình. Giải pháp của tôi là trước hết, tôi phải nhận ra mình sắp trở thành "xe rác", sau đó tôi nhìn vào gương và tự nhủ mình không thể tự làm ô nhiễm cuộc sống của chính mình.

Athan phải luôn đối diện với thực tế là mình bị bệnh. Ông phải uống thuốc đều đặn, tập thể dục để tăng cường sức khỏe, lựa chọn thực phẩm khôn ngoan và thường xuyên đến gặp bác sĩ. Với nhiều mối bận tâm thường trực về sức khỏe như thế, thật dễ khiến ông xao nhãng khỏi những trách nhiệm khác trong cuộc sống.

"Anh làm thế nào để sống cân bằng và tích cực?", tôi hỏi Athan.

"Tôi chơi trò xe lửa và xe ô tô với hai con. Có khi tôi còn bò lăn ra sàn nhà để chơi cùng con. Tôi tự nhủ cuộc sống của tôi vẫn còn có nhiều thứ đáng để biết ơn. Tôi vui cười cùng bạn bè và nghĩ đến việc tôi sẽ trở nên mạnh mẽ hơn thế nào sau khi vượt qua chuyện này. Tôi hiểu rằng những câu hỏi oán trách số phận kiểu như 'Sao lại là tôi?' chẳng dẫn tôi đến đâu, nên tôi chấp nhận sự thật đó. Việc tự tạo rác cho bản thân cũng dễ như việc để người khác đổ rác vào mình. Vì vậy, tôi thích hình dung sức khỏe của bản thân

tiến triển tốt hơn."

Athan nói thêm: "Quyển sách của anh đã giúp tôi kiểm soát tình hình mỗi khi tôi giận dữ, sợ hãi, lo lắng, buồn rầu và suy sụp. Tôi nhắc nhở bản thân rằng tôi không phải là xe rác. Tôi không cần ôm đồm những cảm xúc tiêu cực ấy, vì làm vậy chẳng được ích gì. Khi bỏ qua đống rác ấy, tôi không còn bị đè nặng bởi những chuyện vô nghĩa nữa".

Athan hoàn toàn có lý do để lo lắng và suy sụp, nhưng ông đã không làm vậy. Ông trân trọng cuộc sống hơn bao giờ hết. Ông biết một điều mà tất cả chúng ta rồi cũng sẽ nhận ra: cuộc sống vốn hữu hạn, và không ai biết khi nào mình sẽ phải ra đi. Athan biết điều đó, và ông không nhận rác từ người khác hay đổ rác lên mình. Đó là một trong những việc quan trọng mà ông có thể kiểm soát.

Athan đã viết thư cho các con, và giờ đây ông đang sống đúng với những lời mình hứa trong thư.

Hướng dẫn hành động

Athan hiểu một thực tế mà tất cả chúng ta đều phải đối diện: chúng ta không thể lường trước mọi việc trong tương lai. Vì vậy, ông tập trung vào những điều tốt đẹp và những việc mà ông có thể kiểm soát, thay vì mải lo nghĩ đến viễn cảnh tồi tệ của một tương lai vô định.

Điều gì trong tương lai đang khiến bạn lo lắng đến nỗi bạn không thể sống vui vẻ trong hiện tại?

Bạn có thể làm gì để chuẩn bị cho tương lai, để từ đó có thể sống cân bằng trong hiện tại? Hãy lập danh sách những việc thiết thực bạn có thể làm để có một tương lai tươi sáng hơn và thực hiện một việc trong danh sách ấy vào tuần này.

Sau đó, khi những suy nghĩ lo lắng xuất hiện, hãy nhớ rằng bạn đang chuẩn bị cho một tương lai tốt đẹp nhất có thể. Vì vậy, bạn chỉ cần mỉm cười, phất tay và để cho suy nghĩ ấy đi qua. Đừng quên chú ý và ghi nhận lại cảm xúc của bạn khi làm vậy.

Cam kết thứ ba

ĐỪNG BIẾN MÌNH THÀNH XE RÁC

Thông điệp sau đây là một hồi chuông cảnh tỉnh cho tất cả mọi người. Chúng ta đều có thể trở thành xe rác, lúc này hay lúc khác. Điều đó xảy ra khi chúng ta giữ trong lòng sự tức giận, cảm giác thất vọng, âu lo và oán hờn cuộc sống. Đến khi gánh nặng đó trở nên quá sức chịu đựng, chúng ta xả rác ra môi trường xung quanh như một cách tự giải tỏa. Chúng ta phải ngừng làm việc này. Chúng ta không nhất thiết phải trở thành những chiếc xe rác.

Chương 9

Trả đũa, báo thù là việc làm vô nghĩa

"Không gì hủy hoại một người nhanh bằng việc đắm chìm trong cơn oán hận."

- FRIEDRICH NIETZSCHE

Nhiều người dành cả đời để cố trả đũa những chiếc xe rác. Họ cảm thấy bị sỉ nhục, bị thách thức và bị xúc phạm sau khi va chạm với xe rác, vì vậy họ quyết trả đũa ngay khi có thể. Họ thường nghĩ về những lời họ đã có thể nói hoặc những điều đáng ra họ phải làm khi chạm trán với xe rác và mơ tưởng đến viễn cảnh trả thù.

Họ trở thành những đạo diễn phim, tưởng tượng ra cảnh họ ăn nói như một anh hùng trong một bộ phim hành động bom tấn: "Nhà ngươi gây sự nhầm người rồi". Rồi trong cảnh quay lý tưởng ấy, họ trừng phạt kẻ đã dám làm tổn thương họ. Thậm chí họ còn cho quay chậm cảnh đó để được tận hưởng niềm vui lấy lại công bằng lâu hơn một chút. Kết thúc cảnh quay là hình ảnh họ hân hoan bước đi trong tiếng nhạc nền mừng chiến thắng. Vậy là họ vừa thực thi được "công lý".

Tác hại của việc trả thù đối với sức khỏe

Nhưng đời không như phim. Trong quyển *Authentic Happiness*, Martin Seligman đề cập trực tiếp đến những mối nguy của việc trả thù, hoặc việc có ý định trả thù, những người đã đổ rác vào ta.

Việc nổi giận và mãi day dứt về một sự xúc phạm dẫn đến nhiều chứng bệnh về tim mạch và nhiều cảm xúc giận dữ hơn. Công khai thể hiện thái độ thù địch là thủ phạm gây đau tim ở những người có tính

cách nóng nảy. Trong một nghiên cứu, hai trăm hai mươi lăm sinh viên y khoa đã thực hiện một bài kiểm tra tính cách để đo lường mức độ nóng tính của họ. Hai mươi lăm năm sau, người có tính khí nóng nảy nhất trong nhóm sinh viên này có nguy cơ mắc bệnh tim cao gấp năm lần người điềm đạm. Một nghiên cứu khác cho thấy những người hay lớn tiếng, thiếu kiên nhẫn và dễ nổi giận có nguy cơ mắc bệnh tim cao nhất.

Hiểm họa trên đường phố

Trong một nghiên cứu đăng trên *Tạp chí về Hành vi Gây hấn và Bạo lực*, hai nhà tâm lý học của Đại học New York tại Albany là Tara Galovski và Eward Blanchard đã phân tích một hình thức trả đũa phổ biến và nguy hiểm, đó chính là bạo lực đường phố. Hai nhà nghiên cứu ghi nhận về việc căng thẳng leo thang dẫn đến những tai nạn chết người trên đường phố như sau: "Nghiên cứu chỉ ra rằng những người lái xe trong tâm trạng căng thẳng và nặng nề có nguy cơ gây tai nạn chết người cao gấp năm lần người bình thường".

Chỉ cần lái xe trên đường cao tốc khoảng một tuần, bạn sẽ được chứng kiến cách người ta "dạy" nhau về luật lái xe. Một số người cực kỳ ác cảm với những ai chạy xe quá tốc độ. Họ muốn những kẻ đó phải chịu trách nhiệm cho tất cả tội lỗi của mình, dù cho lỗi đó nhỏ đến đâu. Khi có người vượt lên mà không bật đèn xin đường thì họ nhấn còi inh ỏi, đuổi theo sát đuôi xe của người đó, điên cuồng chửi bới hoặc tạt đầu xe để trả đũa. Nghiên cứu khẳng định rằng kiểu hành vi này không chỉ có hại cho sức khỏe của họ, mà còn đẩy những người khác vào tình huống nguy hiểm vì họ lưu thông trên đường mà chỉ lo tập trung trả đũa xe khác.

Các nhà nghiên cứu tâm lý học Brad Bushman, William Pedersen, Eduardo Vasquez, Norman Miller và Angela Bonacci đã tiến hành ba nghiên cứu về tác động của việc "gặm nhấm" những khiêu khích trong cuộc sống. Bushman và các đồng nghiệp của ông đặc biệt quan tâm đến hiện tượng tâm lý học gọi là "chuyển dịch xung đột".

Nói một cách dễ hiểu, hiện tượng này nghĩa là bạn trút hết thất vọng, bực tức của mình lên người khác, tương tự ý nghĩa của câu tục ngữ "Giận cá, chém thớt". Bạn để một sự kiện tiêu cực trong cuộc sống khiến bạn bực bội đến mức độ chỉ cần một khiêu khích nhỏ nhất cũng khiến bạn vô lý nổi đóa với người khác. Các nhà nghiên cứu đã mô tả kết quả nghiên cứu của mình như sau:

Trong cả ba nghiên cứu, sau một sự kiện hơi khó chịu, những đối tượng tham gia nghiên cứu bị đẩy vào tình trạng dằn vặt về chuyện vừa xảy ra có biểu hiện chuyển dịch xung đột nhiều hơn những người khác. Suy nghĩ tiêu cực của họ càng làm họ "giận cá, chém thớt" vì ham muốn gây hấn đã có sẵn trong họ. Một khiêu khích, chẳng hạn như lời xúc phạm, sẽ gia tăng tác động tiêu cực và châm ngòi cho những suy nghĩ, cảm xúc và khuynh hướng hành động liên quan đến sự gây hấn. Vì thế, một chuyện phiền phức nhỏ có thể bị xem là chuyện lớn và đáng để phản ứng lại. Tuy nhiên, nếu hiệu ứng tiêu cực do hành động khiêu khích được xóa bỏ, thì sự kiện gây khó chịu ban đầu được xem là chuyện nhỏ và có thể dễ dàng được bỏ qua.

Thói quen nguy hiểm

"Gặm nhấm" nỗi đau chỉ làm chúng ta càng thêm đau đớn. Chúng ta cứ nhớ đi nhớ lại tổn thương trong quá khứ và phóng đại tầm quan trọng của nó trong cuộc sống. Việc ngẫm nghĩ mãi về sự xúc phạm và mong muốn trả thù chỉ khiến chúng ta liên tục bực tức, giận dữ và thất vọng. Bushman và các đồng nghiệp của ông đã kết luận:

Cách một người tập trung sự chú ý của mình sau khi bị khiêu khích ảnh hưởng đến cách họ đối xử với người khác. Người chìm đắm trong tâm trạng tồi tệ và sự khiêu khích có xu hướng trút giận lên những người vô tội. Trong khi đó, những người biết để tâm trạng tiêu cực của mình tự tan biến và tập trung vào việc khác ít có hành vi "giận cá, chém thớt" hơn.

Khi bạn đặt trọng tâm cuộc sống vào việc trả thù và suy đi nghĩ lại về mỗi yếu tố khiêu khích, bạn gây tổn hại đến sức khỏe, sự an toàn và hạnh phúc của mọi người, bao gồm hạnh phúc của chính bạn.

Nếu không biết lờ đi những chiếc xe rác, bạn đang đẩy chính mình và người khác vào nguy hiểm.

Hướng dẫn hành động

Một số người cố "ăn miếng trả miếng" với mọi người xung quanh, số khác tiêu tốn năng lượng để mơ tưởng chuyện trả đũa, báo thù.

Còn bạn thì sao? Những "chiếc xe rác" đã đánh cắp hạnh phúc và thành công của bạn như thế nào?

Hãy cam kết thực hiện mục tiêu này: Đừng trả thù, mà hãy tha thứ. Sau đó, viết ra cảm nhận của bạn về bản thân và về các mối quan hệ

khi bạn thực hiện cam kết đó.

Chương 10
Tha thứ là điều nên làm

"Tha thứ không phải là hành động nhất thời, mà là một thái độ sống."

- MARTIN LUTHER KING, JR.

Hôm đó tôi dậy sớm để bắt kịp chuyến bay lúc bảy giờ sáng. Tôi rất mệt mỏi vì tối hôm trước tôi phải thức khuya để chuẩn bị cho các cuộc họp vào ngày hôm sau.

Tại thời điểm đó, tôi đang làm việc cho Yahoo!. Chúng tôi vừa mua lại một công ty khác, và tôi đến San Diego để đánh giá hoạt động của công ty mới. Tôi hơi lo lắng vì tôi biết mình sẽ phải đề nghị cắt giảm biên chế.

Tại sân bay, tôi gặp hai đồng nghiệp và mua cho mỗi người một ly cà phê. Sau khi lên máy bay, tôi đặt ly cà phê xuống để cất cặp táp lên ngăn hành lý phía trên chỗ ngồi.

Máy bay hơi chòng chành, nhưng mọi việc đều bình thường. Tôi cùng hai đồng nghiệp tranh thủ thời gian xem lại kế hoạch trong ngày. Máy bay hạ cánh, và mọi người lục tục đứng lên rồi chen chúc nhau ở cửa ra. Bỗng một người đàn ông vừa la ó vừa chửi thề, "Ai giở trò này thế? Tên khốn nào đã làm việc này?". Tôi nhìn quanh và nhìn thấy một người đàn ông cao to đứng ở lối đi. Mọi người xung quanh đang dạt hết ra.

Ông ta hằm hè: "Gã chết tiệt nào làm đổ cà phê lên áo khoác của tôi đây?". Tôi như bị một dòng điện xẹt qua người và hốt hoảng nhìn xung quanh. Ly cà phê của tôi đâu mất tiêu rồi? Người đàn ông kia vẫn chửi bới om sòm, tay cầm chiếc áo khoác bị bẩn và một ly cà phê rỗng. Tôi nhận ra trên tay ông là ly cà phê của tôi.

Tôi chính là thủ phạm mà ông đang tìm kiếm. Khi cất cặp lên ngăn để hành lý, tôi đã tiện tay đặt ly cà phê của mình ngay bên cạnh rồi quên béng. Thế là ly cà phê bị đổ và làm bẩn chiếc áo kia. Thật mất mặt, nhưng tôi phải nhận lỗi thôi.

Tôi đứng dậy và nói: "Thành thật xin lỗi ông. Ly cà phê đó là của tôi".

Người đàn ông bước về phía tôi. Mặt ông đỏ bừng và trông điệu bộ như ông sắp đấm vào mặt tôi. "Đồ ngu!", ông ta rít lên. Chiếc áo khoác trên tay ông có màu xanh đen và bị lem nhem cà phê.

Tôi vội nói: "Tôi xin gửi ông tiền giặt áo. Để tôi liên hệ xem dưới sân bay có dịch vụ giặt khô không". Sau đó tôi rút ví ra và nói thêm: "Hay để tôi mua đền ông chiếc áo khác. Tất cả là do tôi bất cẩn. Một lần nữa, tôi thật lòng xin lỗi ông".

Nhưng ông ấy không chấp nhận bất cứ giải pháp nào tôi đưa ra. Ông muốn tôi phải bị trừng phạt. Khi những hành khách khác lần lượt xuống máy bay, tôi có thể thấy họ nhẹ nhõm khi tránh xa người đàn ông đang giận dữ ấy và không phải rơi vào tình huống như tôi.

"Đưa danh thiếp của anh đây!", ông ta yêu cầu. Tôi mở ví và đưa danh thiếp cho ông ta.

"Tôi sẽ tố cáo việc này với sếp anh và cả ban giám đốc nữa. Cứ đợi đấy." Nói rồi, ông bước qua mặt tôi để xuống máy bay, miệng vẫn lầm bầm chửi rủa.

Đúng là tôi đã sai. Người đàn ông ấy có lý do chính đáng để bực mình. Tôi đoán ông đang trên đường đến dự một cuộc họp, vậy mà bây giờ áo khoác của ông lại bị dính cà phê. Tôi chính là chiếc xe rác cản đường ông ta. Tôi đã phạm sai lầm, tôi xin lỗi và đề nghị khắc phục những gì tôi đã gây ra. Đó là phản ứng đúng đắn duy nhất tôi có thể làm trong tình huống ấy. Mặt khác, phản ứng của ông ta hoàn toàn nằm ngoài tầm kiểm soát của tôi. Đó là quyết định của ông ta.

Một câu chuyện khác

Một ngày nọ, tôi lái xe trên cao tốc số 85 ở Atlanta để đến công ty. Đường hôm ấy khá đông xe, nhưng tôi không bận tâm vì tôi đang tận hưởng cảm giác lái chiếc xe mới vào một ngày đẹp trời.

Trong lúc lái xe, tôi phát hiện một con vật trông giống gấu trúc

Bắc Mỹ đang nằm bên trái làn đường của mình.

Người tài xế của chiếc xe bên cạnh tôi đang nhìn xa xăm trong khi xe của anh sắp đâm thẳng vào con vật. Tôi e rằng anh có thể phải bẻ lái gấp để tránh con vật kia, nên tôi đạp ga để anh có khoảng trống mà xử lý.

Vấn đề là lúc đó, con đường phía trước tôi gần như kẹt cứng, và có cả một hàng dài xe trước tôi. Thế là tôi vội vàng đạp thắng, chiếc xe trượt thêm một đoạn và đâm vào đuôi của một xe khác.

Tệ hại hơn nữa là tác động của vụ va chạm khiến chiếc xe trước tôi đâm vào chiếc xe phía trước nữa. Lớn chuyện rồi!

Cả ba chúng tôi cùng tấp vào lề và bước xuống xe. Tôi lập tức hỏi thăm người lái chiếc xe ngay phía trước tôi. May mắn là cô ấy không bị thương. Vì đường đông xe nên chúng tôi cũng không chạy quá nhanh. Xe của cô ấy bị trầy một vết ở khung hãm xung. Rồi tài xế của chiếc xe còn lại tiến về phía chúng tôi. Anh ta cũng không sao và xe của anh cũng chỉ bị một vết xước nhỏ trên khung hãm xung. Anh ta giới thiệu mình là cảnh sát và hỏi việc gì đã xảy ra. Tôi trình bày đầu đuôi sự việc và nhận lỗi.

Viên cảnh sát gật đầu và quay sang người phụ nữ: “Chị cũng có lỗi đấy. Nếu không lái xe quá sát tôi thì chị đã không đâm vào xe tôi”.

Sau đó anh mỉm cười, lắc đầu xí xóa và nhìn cả hai chúng tôi, “Mọi người đều ổn cả, và cũng không ai bị thiệt hại gì. Thôi, chúng ta quên chuyện này đi nhé”. Anh còn thân thiện vỗ vai tôi và nói, “Lần sau nhớ cẩn thận một chút nhé anh bạn”, rồi nhắc nhở người phụ nữ, “Chị đừng đi quá gần xe khác như thế nữa nhé”.

Sau khi viên cảnh sát đi khỏi, tôi nhìn sang người phụ nữ và thấy cô thở phào nhẹ nhõm. Tôi nói, “Một lần nữa, tôi vô cùng xin lỗi cô”.

“Không có gì đâu. Anh bảo trọng nhé”, cô đáp rồi lên xe và lái đi.

Lựa chọn cách phản ứng

Tôi đã gặp may trong tình huống thứ hai. Người phụ nữ và viên cảnh sát ấy hoàn toàn có thể phản ứng khác đi. Dù lý do là gì thì tôi cũng đã gây tai nạn, và tôi là chiếc xe rác trong cuộc sống của họ. Họ có lý do chính đáng để nổi giận và mắng chửi tôi, nhưng họ đã không làm như vậy. Họ chọn tha thứ cho tôi và vui vẻ trở lại với công việc của mình.

Trong cả hai câu chuyện trên, tôi đều là người có lỗi. Kể từ đó, tôi không còn đâm vào đuôi xe của người khác hay bất cẩn làm đổ cà phê lên áo của ai nữa, nhưng tôi vẫn phạm những sai lầm khác. Mỗi khi tôi phạm lỗi, người khác sẽ phản ứng lại, và họ phản ứng thế nào hoàn toàn là quyền của họ.

Đôi khi tôi là nạn nhân của lỗi lầm do người khác gây ra. Tôi không thể kiểm soát sai lầm của họ, nhưng tôi có thể kiểm soát phản ứng của mình. Tôi muốn phản ứng và nhìn nhận tình huống ấy như thế nào? Tôi sẽ nặng lời phán xét người khác và bắt họ phải trả giá, hay thông cảm cho họ và bỏ qua mọi chuyện?

Phán xét nặng nề

Bạn đã bao giờ cảm thấy mình bị phán xét một cách bất công chưa? Đúng là bạn đã làm sai, nhưng bạn có cảm tưởng người khác đang thổi phồng sai lầm của bạn. Chỉ vì một lầm lỗi mà bạn bị đánh giá là người xấu xa, thiếu ý tứ và vô tâm. Mặc dù rất hối hận về việc mình đã làm, nhưng bạn vẫn buồn vì những phán xét có vẻ thiếu công bằng ấy. Những việc tốt bạn từng làm trước đây không được xét đến.

Khi người khác không bỏ qua những sai lầm nhỏ của bạn và dựa trên lỗi lầm đó để kết luận bạn là một người tệ hại, hẳn là bạn cảm thấy bị sỉ nhục, như thể họ đang đổ rác lên người bạn vậy.

Nhanh chóng tha thứ cho người khác

Chúng ta đổ rác lên người khác khi chúng ta kết tội họ vì những lỗi nhỏ, thay vì nhanh chóng tha thứ cho họ và bỏ qua những lỗi lầm nhỏ nhặt ấy.

Nhà tâm lý học Fred Luskin hoạt động trong *Dự án Tha thứ* của Đại học Stanford đã viết về sức mạnh của sự tha thứ trong quyển Forgive for Love (tạm dịch: Tha thứ để yêu thương). Luskin phát hiện rằng chúng ta sống hạnh phúc và khỏe mạnh hơn khi biết tha thứ cho nhau.

1. Người bao dung ít gặp vấn đề về sức khỏe hơn.

2. Người hay đổ lỗi cho người khác về những rắc rối của mình có nguy cơ mắc các bệnh như tim mạch hoặc ung thư cao hơn người bình thường.

3. Người chứa chấp oán giận và không chịu tha thứ cho người khác có những thay đổi tiêu cực về huyết áp, sự căng cơ và phản ứng miễn

dịch.

4. Người tưởng tượng đến việc tha thứ cho người đã xúc phạm họ có sự cải thiện ngay tức thì về tim mạch, cơ bắp và hệ thần kinh.

5. Người học cách tha thứ ít bị căng thẳng và ít gặp các triệu chứng căng thẳng về thể chất hơn.

Mỗi ngày, chúng ta đều có quyền chọn cách phản ứng với nhau. Khi người khác đã chân thành xin lỗi, thể hiện sự ăn năn và có thiện chí sửa sai, chúng ta có cơ hội thể hiện lòng bao dung và tha thứ cho họ. Họ vẫn phải chịu trách nhiệm và bồi thường cho sai lầm của mình, nhưng chúng ta có thể tha thứ cho họ.

Nhà tâm lý học Everett Worthington, một trong những chuyên gia hàng đầu trong lĩnh vực nghiên cứu về sự tha thứ, đã viết về nhu cầu thực hành kỹ năng tha thứ trong quyển *Forgiveness and Reconciliation*(tạm dịch: *Tha thứ và hòa giải*): "Chúng ta cần sẵn lòng tha thứ cho người khác khi họ lầm lỗi với chúng ta".

Sonja Lyubomirsky đã đưa ra lời khuyên trong quyển *The How of Happiness*: "Hãy biết trân trọng khi bạn được người khác tha thứ. Trước khi bạn có thể tha thứ cho người khác, việc đầu tiên bạn nên làm là học cách trân trọng khi chính bạn là người được tha thứ".

Cuộc sống không phải là một chuỗi những sự kiện rời rạc, mà là một dòng chảy liên tục. Cách bạn kết luận một sự việc sẽ chi phối cách bạn phản ứng với sự việc tiếp theo. Cách bạn đối xử với một người sẽ chi phối cách người đó ứng xử với những người khác nữa. Khi tha thứ cho lỗi lầm của người khác, bạn tạo ra một làn sóng cảm xúc tích cực. Còn khi trừng phạt họ bằng lời nói và hành động của mình, bạn góp phần nhân rộng những cảm xúc tiêu cực.

Trong quyển *Spiritual Evolution* (tạm dịch: *Sự phát triển tâm linh*), nhà tâm lý học George Vaillant của Đại học Harvard đã đưa ra kết luận: "Tha thứ không chỉ giúp bạn trút bỏ gánh nặng, mà còn mang đến cho bạn cảm giác hân hoan khi giải quyết được vấn đề. Bỗng nhiên phản ứng 'chiến đấu hay bỏ chạy' của sự báo thù được thay thế bằng cảm giác bình yên, như khi bạn đứng trước đồng cỏ xanh mướt và hồ nước tĩnh lặng".

Trong cuộc sống, bạn có thể phản ứng giống viên cảnh sát và người phụ nữ trong câu chuyện thứ hai, hoặc nổi nóng như người đàn ông bị đổ cà phê lên áo.

Bạn sẽ nhanh chóng tha thứ cho người khác, hay bạn khư khư giữ lấy cơn giận và phán xét họ một cách nặng nề?

Quyền chọn nằm trong tay bạn.

Lời nhắn nhủ sau cùng

Có lần tôi ngồi biên tập quyển sách này trong một quán cà phê. Một người khách trẻ tuổi khi đứng lên đã vô tình làm đổ một ly cà phê xuống sàn. Cà phê bắn tung tóe, văng cả vào quần và cặp táp của một thương gia ngồi ngay bàn bên cạnh.

Ông giật mình đứng dậy. Một bên ống quần của ông bị ướt, và chiếc cặp táp cũng loang lổ vết cà phê.

Mặt chàng thanh niên kia đỏ bừng và anh rối rít xin lỗi.

Vị thương gia mỉm cười và nói: "Ít ra tôi cũng thích mùi cà phê".

Hai người họ cùng phá lên cười, rồi mỗi người lấy khăn giấy và bắt đầu lau dọn chỗ cà phê bị đổ.

Hướng dẫn hành động

Hãy nghĩ đến những người mà gần đây bạn đã chỉ trích gay gắt vì họ hành động như những "chiếc xe rác". Bạn đã "chuyện bé xé ra to" như thế nào? Xem xét vai trò của bạn trong những tình huống đó.

Khi bạn hồi tưởng lại chuyện đó, hãy viết ra cách bạn có thể nhanh chóng tha thứ và bỏ qua hành động của họ.

Chương 11

Nhờ người khác giúp đỡ mà không trở thành xe rác của họ

"Người trưởng thành đảm bảo hành vi của họ là đúng đắn và họ không đòi hỏi gì ở người khác, vì vậy, họ không bao giờ thất vọng. Họ không than trời trách đất và cũng không đổ lỗi cho người khác."

- Tử Tư

Khi Yahoo! thuê tôi làm Giám đốc Chăm sóc Khách hàng đầu tiên vào năm 1998, tôi là nhân viên thứ bốn trăm năm mươi của công ty. Thời đó, "Anh có dùng Yahoo! không?" là câu nói mà đi đâu bạn cũng nghe mọi người hỏi nhau. Sự phát triển của công ty là một hiện tượng, và mỗi ngày có hàng ngàn khách hàng mới đến với Yahoo!. Khi tôi mới gia nhập công ty, Yahoo! có bốn mươi triệu người dùng và con số này đã tăng thành hai trăm triệu khi tôi rời công ty năm năm sau đó.

Yahoo! là một nơi làm việc lý tưởng, và tôi biết ơn khi được là một phần của công ty. Nhưng thử thách lớn là làm thế nào chúng tôi có thể hỗ trợ tất cả khách hàng.

Sứ mệnh của công ty

Yahoo! ra mắt các sản phẩm, dịch vụ và tính năng mới mỗi tuần, trong khi bộ phận chăm sóc khách hàng của chúng tôi không có nhiều nhân viên và hầu như không có cơ sở hạ tầng để hỗ trợ khách hàng. Chúng tôi có rất nhiều việc phải làm, nhưng thời gian lại eo hẹp. Câu hỏi đặt ra là chúng tôi phải bắt đầu từ đâu.

Thời điểm đó, chúng tôi chưa có hệ thống xử lý các cuộc gọi đến và cũng không có một hệ thống đáng tin cậy để phân loại, theo dõi

và trả lời email của khách hàng. Thật ra, thời đó chưa xuất hiện hệ thống email thương mại nào có thể xử lý yêu cầu từ hàng triệu khách hàng. Lúc ấy Yahoo! đang tiến hành mua lại nhiều công ty khác, đồng nghĩa với việc chúng tôi phải hỗ trợ dịch vụ mới, thu hút thêm nhiều khách hàng và tuyển thêm nhân viên mới. Để bắt kịp và đáp ứng nhu cầu của khách hàng, chúng tôi phải tăng cường tuyển dụng nhân sự, nhưng nguồn lao động có sẵn hiện tại khá khiêm tốn do sự bùng nổ của nền kinh tế Internet. Thêm nữa, ngân sách của Yahoo! rất hạn chế vì chúng tôi đang cố cắt giảm chi phí nhằm đáp ứng kỳ vọng tăng trưởng trên sàn chứng khoán.

Tôi nhanh chóng nhận ra không chỉ bộ phận chăm sóc khách hàng, mà thật ra cả công ty, đang phải làm việc với công suất cao nhất. Tất cả mọi người đều làm việc vô cùng chăm chỉ.

Đến tận tối mà bãi đậu xe của công ty vẫn còn đầy xe, và cảnh làm việc "thâu đêm suốt sáng" không phải chuyện hiếm.

Yahoo! có một sứ mệnh rất tham vọng, đó là trở thành điểm đến số một, nơi mọi người có thể "tìm thấy bất kỳ thứ gì, kết nối với bất cứ ai và mua bất cứ món gì". Công việc của chúng tôi rất đáng làm, và chúng tôi được làm việc với những nhân vật lỗi lạc nhất trong ngành truyền thông và Internet. Yahoo! là một nơi tuyệt vời để cống hiến, và tất cả chúng tôi đều hạnh phúc khi được làm việc ở đó, nhưng dường như chúng tôi không bao giờ có đủ thời gian làm việc. Chúng tôi phải liên tục xử lý tình huống khẩn cấp, gấp rút làm việc để bắt kịp tiến độ công việc và lên kế hoạch tăng trưởng. Chúng tôi đang làm những công việc mà trước đây chưa từng có ai làm.

Giải pháp khắc phục vấn đề

Chỉ sau vài tuần đầu tiên làm việc, tôi biết mình cần sự giúp đỡ từ các phòng ban khác trong công ty. Rõ ràng việc viết báo cáo gửi lên cấp trên để xin hướng giải quyết, gửi email, gọi điện cho các kỹ sư, nhà sản xuất, luật sư và chuyên viên marketing chưa đủ để hỗ trợ cho công việc của chúng tôi. Để nhận được sự giúp đỡ của các phòng ban này, chúng tôi cần được họ xem như phần mở rộng trong nhóm của họ nhằm tác động tốt hơn đến các ưu tiên về dịch vụ. Để làm được điều đó, chúng tôi phải vượt qua hai vấn đề.

Thứ nhất, chúng tôi không thể cứ thế mà yêu cầu người khác hỗ trợ mình; chúng tôi phải thu hút sự hỗ trợ ấy. Không cần biết sứ mệnh phục vụ khách hàng của chúng tôi quan trọng đến mức nào, chúng tôi không thể kỳ vọng các kỹ sư, nhà sản xuất, luật sư

hay chuyên viên marketing dẹp hết việc họ đang làm sang một bên để giúp chúng tôi giải quyết công việc. Ai từng làm việc trong một tổ chức nhỏ, phải dàn trải nhân lực cho nhiều việc đều biết luôn có sự cạnh tranh trong các ưu tiên. Bạn dành ra một giờ để xử lý vấn đề của một khách hàng, tức là bạn mất đi một giờ để phát triển một tính năng mới có thể giúp đỡ hàng ngàn khách hàng khác, hoặc trong trường hợp của Yahoo!, con số đó có thể là hàng triệu khách hàng.

Thứ hai, bộ phận chăm sóc khách hàng thường không được đánh giá đúng mức và thường không được xem là nơi làm việc hấp dẫn. Hầu hết mọi người muốn đầu quân vào bộ phận marketing, bán hàng, kỹ thuật hay phát triển sản phẩm. Đối với họ, phòng chăm sóc khách hàng chỉ là bước khởi đầu, chứ không phải nơi để ở lại lâu dài. Chúng tôi phải thay đổi nhận thức đó. Chúng tôi cần tìm những người giỏi nhất để hỗ trợ các gói sản phẩm phức tạp của công ty và giữ chân họ để bộ phận chăm sóc khách hàng ngày càng phát triển và bắt kịp tốc độ mở rộng của Yahoo!.

Tôi cũng nhận ra việc hứng hết bực dọc của khách hàng rồi trút lên các đồng nghiệp khác không phải là chuyện hay ho gì. Chúng tôi không phải là những chiếc xe rác. Chúng tôi không muốn bị mọi người tránh mặt vì toàn mang tin xấu đến cho họ. Công việc của họ đã đủ căng thẳng rồi, và chúng tôi cần mang đến cho họ sự nhẹ nhõm.

Chúng tôi phải trở thành những người tích cực, hài hước và vui vẻ hơn, đồng thời thể hiện lòng nhiệt huyết của mình đối với công việc cũng như biết ơn sự hỗ trợ của người khác.

Chúng tôi cần lan tỏa năng lượng tích cực này đến những nhân viên mới và làm cho họ cảm thấy được trọng dụng. Chúng tôi cần chung tay biến bộ phận chăm sóc khách hàng trở thành một nơi làm việc tuyệt vời, đồng thời bỏ qua những gì nằm ngoài tầm kiểm soát của chúng tôi. Chúng tôi cần học cách nhờ người khác giúp đỡ mà không trở thành xe rác đối với họ.

Nhà tâm lý học Barbara Fredrickson của Đại học North Carolina tại Chapel Hill khẳng định tầm quan trọng của cảm xúc tích cực đối với những mối quan hệ công việc thành công. Trong quyển *Positivity*(tạm dịch: *Tinh thần tích cực*), Fredrickson viết:

Năng lượng tích cực của bạn tiếp thêm động lực cho những người xung quanh. Sống tích cực giúp bạn trở nên hấp dẫn hơn, và tinh thần tích cực có tính lan tỏa. Khi bạn chia sẻ niềm vui của mình với

người khác, bản thân họ cũng cảm thấy vui. Quá trình này góp phần hun đúc những mối quan hệ xã hội lâu dài. Bạn càng cởi mở và chia sẻ sự tích cực của mình với người khác, thì mối quan hệ giữa bạn và họ càng bền chặt.

Để đạt được mục tiêu đã đặt ra, chúng tôi phải làm được hai việc. Thứ nhất, đảm bảo phòng chăm sóc khách hàng nhận được sự quan tâm và tôn trọng của các phòng ban khác trong Yahoo!, và thứ hai, tuyển dụng và giữ chân nhân tài. Chúng tôi bắt đầu bằng cách tập trung vào giá trị của mình. Nếu chúng tôi biết rõ mình muốn gì, tất cả quyết định về nhân sự, đào tạo, công nghệ và chương trình dịch vụ sẽ được thực hiện dễ dàng hơn. Các chiến lược và chiến thuật của chúng tôi cũng sẽ được hoạch định dựa trên mô hình đội nhóm mà chúng tôi cam kết xây dựng.

Với mong muốn được đánh giá cao, chúng tôi tập trung vào việc trở nên có giá trị và đáng trân trọng. Vì vậy, chúng tôi đề ra nguyên tắc 5F của phòng chăm sóc khách hàng: Friendly (thân thiện), Fast (nhanh nhẹn), Focused (tập trung), Fired- up (nhiệt huyết) và Fun (vui vẻ).

Thông điệp 5F của chúng tôi luôn nhất quán: (1) Chúng tôi thân thiện với khách hàng, với đồng nghiệp trong nhóm và với tất cả mọi người trong công ty. Ai cũng muốn làm việc với chúng tôi. (2) Chúng tôi nhanh chóng giải quyết các vấn đề của khách hàng và vấn đề nội bộ. Đội ngũ của chúng tôi làm việc nhanh nhẹn và luôn kịp thời đáp ứng nhu cầu của khách hàng. (3) Chúng tôi tập trung vào các ưu tiên của mình và cam kết giải quyết các vấn đề khách hàng của Yahoo!. (4) Chúng tôi tràn đầy nhiệt huyết và hết mình cống hiến cho công việc. Chúng tôi có thể làm việc thâu đêm để giải quyết một vấn đề nào đó. (5) Chúng tôi vui tính. Mọi người thích làm việc với chúng tôi vì chúng tôi làm môi trường công việc trở nên vui tươi hơn.

Ngoài ra, chúng tôi còn bổ sung thêm một chữ F nữa, đó là "Flexible" (linh hoạt). Chúng tôi linh hoạt và có khả năng đáp ứng mọi công việc công ty cần. Chúng tôi sẵn lòng hỗ trợ các sản phẩm và dịch vụ mới. Quan trọng hơn hết, chúng tôi phải trở thành đội ngũ chăm sóc khách hàng nói "không" với xe rác.

Bill George, cựu CEO của công ty Medtronic, đã đề cập đến tầm quan trọng của việc hiểu rõ giá trị của một tổ chức trong quyển *Authentic Leadership* (tạm dịch: *Nghệ thuật lãnh đạo đích thực*) của mình. Ông viết: "Giá trị của tổ chức cần được thảo luận bất cứ khi nào có cơ hội, đồng thời phải liên tục được củng cố và thể hiện

một cách nhất quán trong hành động của ban quản lý ở tất cả các cấp".

Các nhân viên mới trong bộ phận chăm sóc khách hàng của Yahoo! đều phải học về nguyên tắc 5F. Chúng tôi nhắc lại năm chữ F này khi dẫn họ đi tham quan hoạt động của phòng và trong buổi định hướng nhân viên mới của Yahoo!.

Năm chữ F ấy là kim chỉ nam cho lời nói và hành động của chúng tôi. Tất nhiên vẫn có những ngày chúng tôi không đạt chỉ tiêu, nhưng nhờ tập trung vào nguyên tắc 5F mà chúng tôi nhanh chóng lấy lại phong độ và tinh thần làm việc.

Tin vui là các đại diện của bộ phận chăm sóc khách hàng làm việc rất xuất sắc và được công nhận là cộng sự nội bộ quan trọng. Chúng tôi không còn là những kẻ đứng ngoài lề, mà đã trở thành đội ngũ chiến lược của Yahoo!. Thật ra, phòng chăm sóc khách hàng đã được mời tham gia vào quá trình lên kế hoạch cho sản phẩm của công ty. Chúng tôi thuyết trình về dịch vụ khách hàng, và tổ chức "Chuyến tham quan 3 giờ" cho ban lãnh đạo công ty và "Chuyến tham quan bộ phận chăm sóc khách hàng 44 phút" cho các kỹ sư, chuyên viên marketing, nhà sản xuất và luật sư - những người hỗ trợ dịch vụ của chúng tôi.

Qua thời gian, chúng tôi giữ chân được phần lớn nhân viên của mình và cho họ nắm giữ những vai trò có trách nhiệm cao hơn. Hơn 40% nhân viên từng được tuyển vào bộ phận của chúng tôi giờ đây được đề bạt thăng chức ở những phòng ban khác.

Nói tóm lại, chúng tôi đã lịch sự yêu cầu người khác giúp đỡ khi cần và nhận được sự đồng ý của họ. Chúng tôi cố gắng hết sức để không tự biến mình thành những chiếc xe rác.

Hướng dẫn hành động

Đã bao giờ bạn nhờ người khác giúp đỡ nhưng họ không đồng ý chưa? Ai là người đã không giúp đỡ hoặc hỗ trợ bạn?

Hãy nghĩ đến cách bạn nhờ người khác giúp đỡ. Phải chăng bạn đã hành xử như một "chiếc xe rác" mà không nhận ra? Bạn có thể làm gì để nhờ người khác giúp đỡ mà không biến mình thành "xe rác"?

Hãy nhớ rằng chỉ vì bạn "xứng đáng" được giúp đỡ không có nghĩa mọi người phải giúp bạn. Đôi khi bạn cần thuyết phục người khác hỗ trợ mình. Khi bạn thôi hành xử như một "chiếc xe rác", hãy để ý xem điều đó cải thiện khả năng bạn được người khác giúp đỡ như thế nào.

Chương 12
Đừng dán nhãn người khác là xe rác

"Chúng ta phải thừa nhận nỗi sợ đối với nhau, để rồi bằng một cách thiết thực nào đó, chúng ta tìm ra cách nhìn nhận mọi người khác đi so với những gì chúng ta từng được nuôi dạy."

- ALICE WALKER

Hồi còn là thực tập sinh của một công ty dịch vụ đầu tư mạo hiểm, tôi có cơ hội đến Tây Berlin vào năm 1987, lúc đó Bức tường Berlin chưa sụp đổ. Văn phòng của công ty nằm trên đường Friedrichstrasse, một con đường cổ ở rìa thành phố. Thời điểm đó, trông nó như một pháo đài nằm giữa Đông Đức. Công ty của tôi khá dễ tìm vì thứ nhất, nó nằm gần cuối một đường tàu điện ngầm và thứ hai, bạn có thể nhìn thấy Bức tường Berlin từ cửa sổ văn phòng.

Cuộc sống ở Tây Berlin rất thú vị, và xung quanh tôi là những người Đông Đức, "kẻ thù" không đội trời chung của người phương Tây. Đông Đức do Liên bang Xô Viết lãnh đạo và là thành viên của Khối Cộng sản Đông Âu, vì vậy người Đông Đức là nỗi sợ của hầu hết những người phương Tây. Họ cho rằng những người cộng sản vô cùng nguy hiểm và cần phải bị ngăn chặn bằng mọi giá. Nói tóm lại, tôi từng cho rằng họ là những chiếc xe rác.

Đông Berlin

Khi sắp kết thúc khóa thực tập ở Tây Berlin, tôi quyết định sang khu Đông Berlin để xem bên kia bức tường có gì và cũng là để gặp gỡ người dân Đông Đức.

Vào thời đó, bạn có thể xin visa một ngày để vào Đông Đức. Việc ở lại qua đêm bị cấm tuyệt đối, và các đồng nghiệp cảnh báo tôi đừng dại mà vi phạm luật lệ ở một nước thuộc khối Xô Viết.

Rồi tôi cũng xin được visa để sang Đông Berlin. Tôi đi lang thang trên đường và thỉnh thoảng có dừng lại để hỏi đường. Tôi may mắn gặp một anh chàng người Đông Đức trẻ tuổi tên là Stephan và hết sức ngạc nhiên khi anh tình nguyện dẫn tôi đi thăm quan một vòng Đông Berlin. Trông anh không có vẻ gì giống các mật vụ mà tôi từng thấy trong những bộ phim điệp viên thời Chiến tranh Lạnh, vậy nên tôi đồng ý đi theo anh.

Sau cả ngày tham quan các quảng trường công cộng và cửa hàng, Stephan dẫn tôi đến một quán rượu để thưởng thức bia Đông Đức. Vì tôi có rất nhiều tiền mặt (chính quyền cho bạn đổi ba mươi đô-la sang đồng mác Đông Đức tại biên giới và bạn phải tiêu hết số tiền đó trước khi rời khỏi đất nước của họ), nên sau ly bia thứ hai, tôi nhìn số tiền trong túi và nói lớn: "Chầu này tôi mời mọi người nhé!". Cả quán cùng hô to: "Nâng ly chúc sức khỏe anh chàng người Mỹ nào".

Sau khi làm phiên dịch để giúp tôi thanh toán tiền bia, Stephan mời tôi về nhà ăn tối cùng anh và vợ sắp cưới của anh. Tôi đồng ý rồi theo anh lên xe điện đi một vòng thành phố để về nhà anh. Khi đến nơi, tôi đã hết sức kinh ngạc.

Vừa bước xuống xe, tôi nhìn bảng tên đường ngỡ ngàng khi thấy đây cũng chính là Friedrichstrasse, tức con đường tôi vẫn đến làm việc mỗi ngày. Tại sao lại như thế được?

Thế rồi tôi nhìn sang bên phải và thấy Bức tường Berlin. Hóa ra văn phòng của công ty tôi nằm ở ngay bên kia bức tường. Lúc đó tôi còn nghĩ, biết đâu một ngày đẹp trời nào đó, tôi có thể đánh một quả bóng chày từ văn phòng sang căn hộ của Stephan.

Chúng tôi tận hưởng bữa tối và trò chuyện về hai thế giới mà chúng tôi đang sống, về suy nghĩ và việc làm của giới trẻ của hai bên. Chúng tôi còn tranh luận xem bên nào đúng (Đông Đức và Liên bang Xô Viết, hay Mỹ và các nước phương Tây). Quan điểm của chúng tôi có nhiều khác biệt, nhưng bên cạnh đó, chúng tôi đồng tình với nhau về nhiều vấn đề hơn tôi tưởng.

Buổi tối vui vẻ và mở mang nhận thức ấy đột ngột kết thúc khi Stephan kêu lên: "Chúng ta phải đi thôi. Anh phải qua biên giới trong vòng bốn mươi lăm phút nữa". Chúng tôi chào tạm biệt

nhau, rồi anh tiễn tôi ra biên giới.

Những "bức tường" trong cuộc sống

Thế giới của Stephan và của tôi cách nhau chưa đến năm dãy nhà. Mỗi sáng, tôi và anh cùng đi trên một con đường. Mặc dù có nhiều điểm chung, nhưng chúng tôi bị ngăn cách bởi một bức tường được canh phòng nghiêm ngặt.

Sau chuyện này, tôi không còn xem người Đông Đức là "kẻ thù" nữa. Bên cạnh đó, tôi nhận ra Bức tường Berlin không phải là bức tường duy nhất trong cuộc đời tôi. Cuộc sống của tôi còn có những "bức tường" khác, những "bức tường" tôi tự dựng lên để ngăn cách mình và những người khác. Tuy không to lớn bằng Bức tường Berlin, nhưng những "bức tường" này có tồn tại.

Bức tường Berlin nhắc nhở tôi nên cởi mở trong giao tiếp với mọi người xung quanh, bởi lẽ không đất nước nào chỉ toàn là người xấu. Mahatma Gandhi từng nói:

Phản kháng và công kích một hệ thống chính trị là điều có thể chấp nhận được, nhưng phản kháng và công kích người tạo ra hệ thống đó chẳng khác nào phản kháng và công kích chính mình. Vì chúng ta đều là con của cùng một Đấng Sáng Tạo, và nguồn sức mạnh thiêng liêng bên trong chúng ta là vô tận. Xem thường một con người đồng nghĩa với việc xem thường nguồn sức mạnh thiêng liêng ấy. Việc này không chỉ làm tổn hại người đó, mà còn làm tổn hại cả thế giới.

Hãy xây cầu, đừng xây tường

Trong quyển *Why Good Things Happen To Good people* (tạm dịch: *Vì sao việc tốt đến với người tốt*), hai nhà tâm lý học Stephen Post và Jill Neimark gợi ý cách phá bỏ những "bức tường" chia cách chúng ta. Bộ đôi tác giả đưa ra năm cách nâng cao sự tôn trọng và lòng vị tha:

1. Nuôi dưỡng lòng khoan dung bằng cách đi du lịch. Hãy đi du lịch nước ngoài, ghé thăm những nơi trong thành phố của bạn mà bạn chưa từng đặt chân tới, tìm đến những nền văn hóa khác với nền văn hóa của bạn. Khi bạn sang một đất nước khác, hãy hòa mình vào nền văn hóa của đất nước đó, từ ẩm thực, thời trang cho đến chính trị.

2. Nâng cao lòng khoan dung bằng cách tìm kiếm sự khác biệt.

Hãy kết bạn với những người đến từ nhiều quốc gia khác nhau và chia sẻ với nhau về thế giới của các bạn.

3. Thực hành lòng khoan dung bằng cách tìm hiểu về các nền văn hóa khác. Hãy xem phim nước ngoài hay phim tài liệu về những vùng đất và nền văn hóa khác. Học một ngôn ngữ mới. Tham gia vào một buổi lễ về văn hóa hoặc tôn giáo mới.

4. Tham gia một dự án cùng người khác. Hãy cùng những người khác tôn giáo, văn hóa và lối sống với bạn thành lập một dự án cộng đồng để xây dựng hoặc sửa chữa thứ gì đó.

5. Giúp đỡ những người có hoàn cảnh sống khác bạn. Hãy dành vài giờ mỗi tháng để tình nguyện giúp đỡ những người khuyết tật hoặc người thiểu năng trí tuệ, sức khỏe. Khi bạn làm việc này, đừng nhìn vào khiếm khuyết của họ mà hãy mở lòng với con người thật của họ.

Sau chuyến đi đến Đông Đức, tôi tự hỏi mình đã tự dựng lên những "bức tường" nào. Tại sao tôi lại dựng lên những "bức tường" đó? Chúng giới hạn cuộc sống và cản trở tôi theo đuổi đam mê của mình như thế nào? Tôi từng dán nhãn ai là xe rác khi còn chưa hiểu rõ về họ? Tôi có tẩy chay cả một nhóm người chỉ vì tôi cho rằng tất cả bọn họ là xe rác không?

Còn bạn thì sao? Bạn trả lời những câu hỏi trên như thế nào?

Hướng dẫn hành động

Hãy nghĩ về những người mà bạn chưa thật sự hiểu rõ nhưng đã vội kết luận họ là "xe rác". Có thể bạn nghe người khác nói gì đó về họ, hoặc bạn phán xét họ dựa trên một việc duy nhất mà họ làm.

Ai là người bạn có thể tìm hiểu kỹ hơn? Hãy chọn ra hai người và tìm hiểu thêm về họ. Viết ra những gì bạn học được.

Chương 13

Đừng khiêu khích người khác trở thành xe rác

"Con người có khuynh hướng học hỏi và ghi nhớ những gì họ nhạo báng hơn những gì họ đồng tình và quý trọng."

- HORACE

Chúng ta rất dễ bị người khác khiêu khích trở thành xe rác. Mọi người liên tục phàn nàn và chỉ trích, và dù vô tình hay hữu ý, họ lôi kéo chúng ta vào việc làm tiêu cực này với họ. Trớ trêu thay, chúng ta rất dễ bị mắc bẫy. Các ví dụ dưới đây không quá đặc biệt, nhưng đó đều là những tình huống chúng ta gặp hằng ngày. Trong những tình huống này, tôi là người đang lôi kéo người khác trở thành xe rác.

Chuyện về ông chủ cửa hàng điện tử

Hồi tôi còn sống ở Milwaukee, American TV là siêu thị hàng điện tử lớn nhất vùng. Chủ siêu thị, ông Len Mattioli, rất nổi tiếng ở Wisconsin. Người ta gọi ông là "Lenny TV Khùng" vì ông lúc nào cũng hét to trong những mẩu quảng cáo trên tivi và radio: "Mua một máy giặt, tặng một xe đạp! Mua một tivi, tặng một xe đạp!". Mattioli chào hàng với âm lượng to hết cỡ.

Một ngày nọ, tôi nói với cha tôi: "Ông ấy điên thật cha ạ, cứ la hét luôn mồm!". Cha tôi đáp: "Ông ấy là một doanh nhân giỏi đấy con".

Cha tôi nói đúng. Cha tôi nhận thấy công ty American TV đang phát triển rất nhanh và Mattioli không chỉ la hét cho vui. Ông ấy đã tìm ra cách thu hút khách hàng đến cửa hàng của mình. Cuối

cùng, Mattioli đã mở một chuỗi gồm mười lăm siêu thị hàng điện tử ở Midwest.

Lời nhận xét đặc biệt

Mùa hè trước khi rời Milwaukee để đến Đại học Yale, tôi đã gặp Bill Zito - hiện đang là ông bầu bóng chày nắm trong tay sáu mươi vận động viên thể thao chuyên nghiệp. Một ngày nọ, chúng tôi ngồi trên khán đài của sân vận động County để xem đội Brewers thi đấu bóng chày. Tôi hỏi thăm anh về các cầu thủ. Bill biết các cầu thủ vì anh từng là người chăm sóc dụng cụ cho đội bóng.

“Cecil Cooper chơi thế nào nhỉ?”, tôi hỏi.

“Anh ta là một cầu thủ xuất sắc”, Bill trả lời. “Còn Paul Molitor thì sao?”

“Cũng xuất sắc luôn.” “Thế còn Robin Yount?” “Siêu xuất sắc.”

Câu trả lời đó cứ lặp đi lặp lại khi tôi hỏi Bill về một nửa số cầu thủ trên sân. Tôi vô cùng ngạc nhiên khi thấy ai cũng “xuất sắc”. Chúng ta đã nghe quá nhiều chuyện về các cầu thủ chuyên nghiệp trên phương tiện thông tin đại chúng; vì vậy tôi nghĩ ít ra cũng phải có ai đó không được tuyệt vời cho lắm. Nhưng trong mắt Bill, cầu thủ nào cũng xuất sắc hoặc siêu xuất sắc. Anh từ chối nói bất kỳ điều gì không hay về các cầu thủ. Tôi không biết anh có giữ những điều đó trong lòng không, nhưng tôi biết anh yêu bóng chày và quý đội Brewers.

Khả năng nhìn thấy những điều tốt đẹp ở các cầu thủ đã giúp ích cho anh rất nhiều.

Bài học rút ra

Tôi nhớ hai câu chuyện này vì từ đó tôi rút ra một bài học đã theo tôi hơn hai mươi năm qua: cha tôi và Bill đã có thể dễ dàng bị tôi lôi kéo và trở thành xe rác giống tôi. Cha tôi có thể bị cuốn theo thói chỉ trích vô nghĩa của tôi, hoặc Bill có thể tìm ra một cầu thủ nào đó không xuất sắc. Thay vào đó, họ tập trung vào những điều ý nghĩa và không để tôi hướng sự chú ý của họ vào điều tiêu cực.

Mỗi ngày, bạn cũng có thể chọn không tham gia vào những cuộc nói chuyện tiêu cực, vô bổ mà ai đó đã khơi mào. Bạn có thể khéo léo chuyển hướng cuộc trò chuyện sang một điều ý nghĩa hơn. Nói cách khác, bạn không cần phải trở thành xe rác để hòa nhập với người khác.

Sự lựa chọn nằm trong tay bạn

Bạn có thể thận trọng hơn trong lời nói của mình. Trước khi thốt ra một lời phàn nàn hoặc chỉ trích, hãy tự hỏi: "Điều mình sắp nói ra có giúp được ai không? Có mang đến điều gì tốt đẹp hay cải thiện tình hình không? Điều đó có khiến mình cảm thấy vui vẻ hơn hay củng cố các mối quan hệ của mình không?". Lần sau nếu bạn phàn nàn và chỉ trích người khác, hãy chất vấn bản thân: "Mình đang học được điều gì? Việc phán xét người khác có giúp mình hiểu được lý do họ thành công không?".

Sau một hồi tự vấn như thế, bạn sẽ nhận ra những chỉ trích vội vàng của bạn chẳng đưa bạn đến đâu, chưa kể những lời phàn nàn vô cớ sẽ dập tắt tính hiếu kỳ và óc sáng tạo của bạn. Nếu bạn muốn cuộc sống của mình tốt đẹp hơn, đừng để người khác khiến bạn trở thành xe rác, và nếu bạn thật lòng muốn thế giới trở thành một nơi tốt đẹp hơn, đừng dụ dỗ người khác trở thành xe rác.

Hướng dẫn hành động

Hãy nghĩ về một ngày bình thường và những cuộc trò chuyện điển hình trong ngày của bạn, gồm cả những chuyện phiếm.

Trong tuần này, hãy chú ý cách bạn khiến người khác trở thành "xe rác" bằng những phát biểu và câu hỏi của mình. Bên cạnh đó, hãy quan sát khi ai đó vô tình hoặc cố ý lôi kéo bạn trở thành "xe rác".

Khi bạn nhận ra bản thân và người khác đang lôi kéo lẫn nhau, hãy lịch sự chuyển hướng cuộc trò chuyện. Sau đó, viết ra cảm nhận cũng như bài học bạn rút ra được.

Cam kết thứ tư
GIÚP ĐỠ NHỮNG CHIẾC XE RÁC

(Giúp người khác ngừng xả rác)

Có những người lúc nào cũng hành xử như xe rác, và không may là vài người trong số đó lại đóng vai trò quan trọng trong cuộc sống của chúng ta. Họ sống và làm việc cùng ta. Họ có thể là khách hàng, là sếp, là hàng xóm, thậm chí là người thân và bạn bè của ta. Thế nên, ta phải tìm ra cách giao tiếp có hiệu quả với họ. Ta phải giúp họ phát huy điểm tốt và khắc phục tính xấu hay xả rác của họ.

Chương 14
Quy tắc giao tiếp với xe rác

"Mọi vẻ đẹp đều được người biết cảm thụ cái đẹp trân trọng, vì bản thân việc cảm thụ cái đẹp đã là một niềm vui."

- ABU HAMID AL-GHAZÃLĨ

Phần lớn những người giống như xe rác ta gặp trong đời chỉ đến rồi đi, nhưng một vài người trong số đó lại là những người thân thiết của ta. Ta sống và làm việc cùng họ mỗi ngày. Họ có thể là cha mẹ, vợ/chồng, bạn cùng phòng, họ hàng, sếp, khách hàng và đồng nghiệp của ta. Khi đối diện với cách hành xử tiêu cực của những người thân thiết, bạn sẽ thấy chỉ "mỉm cười và phất tay cho qua" thôi thì vẫn chưa đủ. Bạn sẽ thấy bế tắc và không biết phải làm gì. Đó là lý do bạn cần nắm rõ quy tắc giao tiếp với xe rác để giữ cho mối quan hệ của bạn với những người quan trọng nhất đời bạn luôn được tốt đẹp.

Quy tắc Giao tiếp với "Xe rác"

Những người hành xử như "xe rác" thường để cơn giận, cảm giác bực bội, bất an và thất vọng lấn át khả năng nhìn thấy những điều tốt đẹp xung quanh mình.

May mắn là không phải lúc nào họ cũng hành xử như vậy. Có những lúc họ làm một việc tử tế, nói một lời dễ nghe, thể hiện sự quan tâm hay đề nghị giúp đỡ người khác. Đó là khi bạn cần công nhận điểm tốt của họ và cho họ biết điều tốt đẹp bạn nhìn thấy ở họ. Hãy bày tỏ sự quan tâm chân thành bạn dành cho họ và cho họ biết họ có ý nghĩa thế nào đối với bạn.

Khi tìm kiếm và chỉ nhìn vào mặt tích cực của người khác, bạn giúp họ thấy được những điều tốt đẹp có thể xảy ra trong cuộc sống. Bạn

tiếp thêm sức sống để nuôi dưỡng hạt mầm tốt đẹp trong con người họ. Tình yêu thương và sự quan tâm của bạn có thể khiến họ thay đổi.

Công nhận mặt tốt đẹp của người khác

Ai cũng từng đôi lần phải hứng rác do người khác đổ hoặc đổ rác lên người khác. Vấn đề là có những người hành xử như xe rác thường xuyên đến nỗi chúng ta khó mà nhìn nhận họ khác đi. Thật khó để ở gần hoặc yêu thương những người như vậy. Thái độ và cách ứng xử tồi tệ của họ khiến chúng ta muốn xa lánh họ. Nhưng lỡ như những người quan trọng trong đời ta là những chiếc xe rác thì ta phải luôn nhớ một điều là ai cũng có những điểm tốt đẹp. Nhiệm vụ của chúng ta là tìm kiếm và công nhận những phẩm chất ấy của họ. Nelson Mandela(1) đã nghiệm ra điều này trong giai đoạn ông bị giam giữ ở nhà tù Robben Island khét tiếng ở Nam Phi. Ông đã chia sẻ về sự thấu tỏ này trong quyển tự truyện *Long Walk to Freedom* (tạm dịch: *Hành trình đến với tự do*) của mình:

(1) *Nelson Mandela (1918 – 2013) là nhà hoạt động chống chủ nghĩa phân biệt chủng tộc ở Nam Phi. Ông là tổng thống của Nam Phi từ năm 1994 đến năm 1999 và là vị tổng thống đầu tiên được bầu theo phương thức phổ thông đầu phiếu ở quốc gia này. Ông là vị lãnh tụ được người dân Nam Phi kính trọng gọi là "vị cha già dân tộc".*

Có lẽ Badenhorst là tên cai ngục nhẫn tâm và tàn ác nhất nhà tù Robben Island. Nhưng ngày hôm đó, ông ta đã thể hiện một mặt khác trong tâm tính của mình, một mặt bị che khuất nhưng vẫn tồn tại. Đó là lời nhắc nhở rằng trong tâm của tất cả mọi người, ngay cả kẻ máu lạnh nhất, vẫn tồn tại sự tử tế, và khi trái tim họ rung động, họ hoàn toàn có thể thay đổi.

Chúng ta không thể gắn kết với mọi chiếc xe rác ta gặp trong đời mình. Hầu hết những chiếc xe rác đó chỉ xuất hiện thoáng chốc trong đời ta, họ đến rồi đi. Ta chỉ cần tin rằng ở đâu đó, vào một ngày nào đó, sẽ có người giúp họ trở nên tốt đẹp hơn. Đó là lý do ta phải luôn chúc họ may mắn khi để họ đi qua.

Đối với những người sống và làm việc cùng ta mỗi ngày, ta cần khuyến khích họ phát huy những điểm tốt đẹp nhất của họ. Ta phải nắm bắt được những khoảnh khắc hiếm hoi họ không hành xử như xe rác, vì đó là những lúc ta có thể giao tiếp với họ một cách hiệu quả và sâu sắc.

Hướng dẫn hành động

Hành động I: *Xác định ai là người hay hành xử như "xe rác". Bạn có nhận ra mặt tốt đẹp trong con người họ dù họ thường xuyên "xả rác" không?*

Hãy áp dụng Quy tắc Giao tiếp với "Xe rác" khi bạn giao tiếp với họ. Bạn thấy quan hệ của bạn với họ có được cải thiện không và được cải thiện thế nào?

Hành động II: *Hãy suy xét một lần nữa về những người có vai trò nhất định trong cuộc sống của bạn mà bạn tin rằng đang hành xử không khác gì một "chiếc xe rác". Vai trò của bạn trong mối quan hệ giữa bạn và họ là gì? Một người lý tưởng sẽ hành động như thế nào nếu đứng ở vị trí của bạn? Bạn phải làm gì để trở thành người lý tưởng đó? Bạn còn thiếu sót gì trong ứng xử?*

Phải bắt đầu từ bản thân bạn trước đã. Hãy viết ra hai điều bạn có thể thay đổi để cải thiện mối quan hệ với những người có cách hành xử giống "xe rác" mà bạn đã liệt kê ở trên.

Trước khi đòi hỏi người khác thay đổi, chúng ta phải sẵn lòng thay đổi bản thân.

Chương 15
Chọn đúng thời điểm để giao tiếp với xe rác

"Tôi không thích anh chàng đó. Vì vậy, tôi phải tìm hiểu anh ta kỹ hơn nữa."

- ABRAHAM LINCOLN

Thời đại học, tôi từng thực tập hè tại bộ phận sản phẩm giấy của hãng Procter and Gamble (P&G). Công việc của tôi là đảm bảo các cửa hàng tạp hóa trên tuyến đường tôi phụ trách không bao giờ thiếu hụt nguồn hàng các sản phẩm giấy của công ty, từ khăn giấy, giấy vệ sinh cho đến tã lót.

Nhiệm vụ hằng tuần của tôi là tìm ra những phương thức mới giúp gia tăng doanh số bán hàng cho công ty. Khi thì tôi hỏi xin thêm chỗ trên kệ hàng để bày được nhiều sản phẩm hơn, lúc lại đề nghị cửa hàng chạy chương trình khuyến mãi các sản phẩm của P&G hay dựng quầy trưng bày sản phẩm ở cuối lối đi.

Khả năng xây dựng mối quan hệ với quản lý cửa hàng là yếu tố quyết định sự thành công của tôi trong kỳ thực tập. Tôi phải thuyết phục các quản lý cửa hàng tin vào các ý tưởng bán hàng của tôi cũng như chấp thuận đề nghị mà tôi đưa ra. Là một thực tập sinh, tôi còn nhiều điều phải học hỏi, song tôi đã hoàn thành tốt nhiệm vụ làm việc với các cửa hàng đối tác mà công ty giao cho tôi phụ trách. Nhìn chung, tôi xây dựng được mối quan hệ tốt đẹp với các quản lý cửa hàng, ngoại trừ một người.

Người quản lý ở cửa hàng số 10

Người quản lý ở cửa hàng số 10 trên tuyến đường tôi phụ trách

không chịu hợp tác với tôi. Ông tìm mọi cách để tránh mặt tôi. Ví dụ như ngày đầu tiên tôi đến cửa hàng một mình (tuần trước đó, người hướng dẫn của tôi đã giới thiệu tôi với quản lý cửa hàng), ông nhìn tôi rồi quay lưng đi thẳng về cuối cửa hàng. Tôi còn nghe ông nói với người trợ lý là "Nói với thằng nhóc đó là tôi bận họp cả tuần". Một ngày khác, tôi chủ động tiến về phía ông, nhưng tôi chưa kịp mở lời thì ông đã đi lướt qua tôi, vờ như không nhìn thấy tôi. Suốt nhiều tuần sau đó, ông vẫn không cho tôi cơ hội tiếp cận ông.

Mỗi lần đến cửa hàng số 10, tôi chỉ ước mình không cần phải gặp mặt ông, nhưng trách nhiệm của tôi là làm việc với quản lý của mọi cửa hàng tôi phụ trách. Tôi không còn lựa chọn nào khác. Tôi biết mình không thể làm tròn trách nhiệm nếu tôi không tìm được cách hòa hợp với người quản lý này.

Một tuần nữa trôi qua, và tôi trở lại cửa hàng số 10. Như mọi lần, tôi thấy lo lắng về việc cố gắng bắt chuyện với ông, nhưng tôi vẫn làm điều mình phải làm. Tôi bắt đầu đưa mắt tìm ông.

Tuần đó, công ty chúng tôi đang chạy một chương trình khuyến mãi đặc biệt cho mặt hàng khăn giấy. Nhiệm vụ của tôi là thuyết phục ông dành cho chúng tôi một không gian trưng bày sản phẩm đủ lớn để đáp ứng được nhu cầu mà chúng tôi mong đợi từ khách hàng sau khi công ty cho chạy quảng cáo trên báo. Tôi đi khắp cửa hàng để tìm ông và thấy ông đang trao đổi với một khách hàng ngay tại gian hàng sản phẩm giấy của công ty tôi. Ông đứng quay lưng về phía tôi, còn tôi ý tứ đứng ở cuối gian hàng, chờ ông làm xong việc.

Chờ đợi, quan sát và lắng nghe

Trong lúc chờ đợi, tôi quan sát thấy người quản lý cửa hàng rất thân thiện và nhiệt tình với vị khách nọ. Đó là một mặt khác của con người ông mà tôi chưa từng biết đến. Trước thời điểm ấy, tôi luôn cho rằng ông là người hành xử giống xe rác. Nhưng giờ ông đang tận tình tư vấn cho khách hàng về các sản phẩm của chúng tôi. Rõ ràng ông vui khi giúp được khách hàng và chắc chắn là ông cũng thích sản phẩm của chúng tôi nữa.

Rồi vị khách nọ bỏ hàng vào xe đẩy, cảm ơn ông và tiếp tục mua sắm. Chớp lấy thời cơ, tôi bèn tiến đến gần ông vừa lúc ông quay lại. Đứng trước mặt ông, tôi không bỏ lỡ một phút nào mà nói ngay: "Cháu đã theo dõi ông nói chuyện với vị khách kia. Cháu thấy rõ ông rất quan tâm đến cửa hàng của mình và tận tình giúp

đỡ khách hàng. Và cháu biết ông xem cháu như một điều phiền toái, một kẻ làm mất thời gian của ông.

Vậy nên cháu hứa với ông điều này. Cháu sẽ không nề hà bất kỳ việc gì, dù là dỡ thùng hàng, xếp hàng lên kệ hay dựng quầy trưng bày, miễn là việc đó có thể giúp cho công việc của ông được thuận lợi hơn và việc chăm sóc khách hàng được tốt hơn. Chỉ cần ông cho cháu cơ hội, cháu sẽ chứng minh cho ông thấy".

Người quản lý cửa hàng im lặng nghe tôi trình bày. Ông chờ tôi nói xong rồi mới lên tiếng: "Trong cái đám nhóc sinh viên từng đến đây, gần như chẳng đứa nào thật sự quan tâm đến cửa hàng của tôi cả. Họ chỉ muốn có thêm một kinh nghiệm để viết vào lý lịch, kiếm chút tiền làm thêm mùa hè rồi trở lại trường. Tôi biết tỏng ấy chứ. Cậu nói cậu khác biệt đúng không? Được rồi. Giờ cậu hãy đi dỡ hàng và tự dựng quầy trưng bày sản phẩm của mình đi".

Một mối quan hệ tốt đẹp hơn

Tôi đã chớp lấy thời cơ vàng khi người quản lý của cửa hàng số 10 không hành xử như xe rác để bày tỏ suy nghĩ của mình với ông. Lúc đó, tôi đã thực hiện theo Quy tắc Giao tiếp với "Xe rác". Tôi nói với ông về những điều tốt đẹp tôi nhận thấy ở ông, đồng thời cam kết thực hiện những gì đã nói. Có vẻ ông cũng nhận thấy sự chân thành và thiện chí của tôi.

Sau cuộc nói chuyện đó, tôi không còn phải lo lắng về người quản lý ở cửa hàng số 10 nữa. Chúng tôi đã tìm ra cách để làm việc cùng nhau. Trong mùa hè ấy, cửa hàng của ông là nơi đặt nhiều đơn hàng nhất trong số các cửa hàng trên tuyến đường tôi phụ trách.

Bạn hoàn toàn có thể giao tiếp với "xe rác"

Có lẽ ai trong chúng ta cũng từng làm việc hoặc chung sống với những người khó tính như vị quản lý của cửa hàng số 10 mà tôi vừa kể. Chúng ta đều rõ để cải thiện được mối quan hệ với những người như thế, ta phải cố gắng nhường nào. Tuy nhiên, nếu những người giữ vai trò quan trọng bậc nhất trong cuộc sống của ta cũng khó tính như thế thì ta phải nỗ lực cải thiện mối quan hệ với họ. Để tìm giải pháp cho vấn đề này, mời bạn đọc Chương 20: Chỉ tâm sự, đừng trút rác, Chương 25: Nói không với xe rác trong gia đình, và Chương 27: Lãnh đạo trong khu vực không có xe rác.

Những chương này chứa đựng những điều bạn cần hiểu để xây dựng được các mối quan hệ lành mạnh, hữu ích và chu đáo trong công việc cũng như trong gia đình. Bạn xứng đáng có được một

cuộc sống bình yên, đầy yêu thương và ủng hộ.

Hướng dẫn hành động

Nghĩ xem ai trong số người thân, bạn bè, đồng nghiệp của bạn là người thường xuyên hành xử như "xe rác". Hãy chọn ra hai người và chú ý quan sát họ trong tuần này.

Thực hiện Quy tắc Giao tiếp với "Xe rác" và ghi nhận những việc tốt họ làm được. Nói cho họ biết bạn đã nhìn thấy gì, vì sao điều tốt đẹp mà họ làm được lại quan trọng và bạn thấy nó đáng trân trọng ra sao.

Bạn nghĩ mối quan hệ của bạn với họ sẽ được cải thiện như thế nào nếu bạn thực hành Quy tắc Giao tiếp với "Xe rác"? Hãy viết ra điều đó.

Trắc nghiệm
BẠN HỨNG VÀ XẢ BAO NHIÊU RÁC?

Khi bắt đầu nói về *Bài học Diệu kỳ từ Chiếc Xe Rác* trong các buổi diễn thuyết và hội thảo của mình trên khắp thế giới, tôi phát hiện hầu hết mọi người không nhận ra họ đang phải hứng nhiều rác cỡ nào trong đời. Để giúp họ đánh giá mức độ của vấn đề, tôi đã đưa ra các câu hỏi sau:

Đi đường, thấy những người lái xe ẩu, bạn có bực bội không?

Ra ngoài ăn uống, gặp trúng một nhân viên phục vụ thô lỗ, bạn có thấy mất ngon không?

Đến chỗ làm, đụng vị sếp khó tính, bạn có ức chế cả ngày không?

Thông qua những câu hỏi như thế, mọi người bắt đầu nhận ra họ đang hứng nhiều rác cỡ nào cho đời họ. Từ đó, họ biết mình cần giảm lượng rác họ đang hứng để có thể sống hạnh phúc hơn.

Rồi tôi chuyển vấn đề sang lượng rác mà họ đổ lên những người xung quanh bằng các câu hỏi khác:

Khi bạn gặp bực dọc ở nơi làm việc, bạn có mang sự bực dọc đó về nhà không?

Khi gia đình xảy ra chuyện phiền lòng, bạn có mang tâm trạng buồn phiền đến chỗ làm không?

Bạn có cố "ăn miếng trả miếng" với người làm bạn bực tức dù đó chỉ là một việc cỏn con không?

Một lần nữa, khi trả lời cho những câu hỏi trên, mọi người nhận ra

rằng không chỉ có người khác mới xả rác lung tung, mà chính bản thân họ, nếu không chú ý, cũng có thể vứt rác khắp nơi.

Dựa vào những câu hỏi trên, tôi dần soạn ra hai bài trắc nghiệm hoàn chỉnh mà bạn chỉ cần mất vài phút là làm xong.

Hai bài trắc nghiệm sau đây sẽ giúp bạn nhận ra mình đã hứng rác cũng như xả rác nhiều thế nào. Sau mỗi bài trắc nghiệm là phần kết quả cùng những lời hướng dẫn, gợi ý mà bạn có thể áp dụng để cải thiện cuộc sống của bản thân cũng như những người xung quanh. Bây giờ, bạn hãy thực hiện hai bài trắc nghiệm sau đây để hiểu về bản thân và nhận diện những cơ hội thay đổi cuộc sống của mình lẫn mọi người xung quanh.

Bài trắc nghiệm 1
Bạn có phải là người hứng rác?

Bạn đã biết về bốn cam kết đầu tiên để tạo ra một "môi trường" sống không có xe rác, và giờ là lúc bạn cần nhận thức về bản thân rõ hơn nữa. Bạn đang hứng bao nhiêu rác cho cuộc sống của mình? Hãy thành thật với bản thân khi trả lời các câu hỏi trong bài kiểm tra "Bạn có phải là người hứng rác" dưới đây.

Đánh giá tình trạng hiện tại của bạn

Dựa vào thang điểm từ 4 về 0 bên dưới để đánh giá xem những điều dưới đây đúng với bạn đến mức nào. Hãy trả lời thật nhanh và trung thực. Hãy chọn mức độ đúng với con người bạn ở hiện tại, chứ không phải con người mà bạn muốn trở thành trong tương lai.

4 = luôn luôn | 3 = thường xuyên | 2 = thỉnh thoảng | 1 = hiếm khi | 0 = không bao giờ

___Các tài xế lái xe ẩu khiến tôi bực mình.

___Các nhân viên phục vụ thô lỗ làm tôi ăn mất ngon.

___Các nhân viên chăm sóc khách hàng làm việc kém cỏi khiến tôi giận dữ.

___Những người bán hàng hay chèo kéo làm tôi phát cáu.

___Cấp trên và đồng nghiệp thiếu ý tứ, thờ ơ với thành quả của tôi làm tôi bực tức và xao nhãng trong công việc.

___Tôi cảm thấy khó chịu khi người khác không giữ cửa hay bấm chờ thang máy cho tôi.

___Tôi dễ bị người khác lôi kéo vào những cuộc trò chuyện mà tôi không muốn tham gia.

___Tôi "gặm nhấm" nỗi đau trong quá khứ.

___Bị người khác phê bình khiến tôi nghi ngờ bản thân.

___Tôi cảm thấy phiền khi gia đình cứ hỏi han, thăm dò về cuộc sống của tôi và khuyên răn tôi.

___Tôi bực bội khi người khác va vào người tôi trên đường, đụng trúng ghế của tôi trong nhà hàng hay quẹt trúng dù của tôi khi trời đang mưa.

___Những người nói chuyện điện thoại lớn tiếng làm tôi cáu tiết.

___Thư rác và những người tiếp thị qua điện thoại khiến tôi phát điên.

___Tôi chú tâm vào lời phê bình của người khác hơn là lắng nghe phản hồi tích cực của họ.

___Tôi chỉ chăm chăm đọc tin tức viết về những chuyện xấu và bỏ qua những tin về việc tốt đẹp.

___Tôi hay lo lắng mọi người nghĩ sao về mình.

___Khi tôi chào một người mà họ không đáp lại, tôi đoan chắc họ đang có khúc mắc nào đó về tôi.

___Những người giành chỗ đậu xe hoặc chỗ ngồi trong quán cà phê khiến tôi điên tiết.

___Khi nghe mọi người nói xấu một người nào đó, chê trách một việc gì đó ở chỗ làm, ở nhà hay nghe được những lời gièm pha, bỉ bai giữa một đám đông xa lạ, tôi bèn tin là thật mà không tự đánh giá hay kiểm chứng lại.

___Tôi nổi đóa mỗi khi bị chọc ghẹo.

___Tôi thấy khó chịu với những người trình bày ý kiến một cách mạnh mẽ.

___Thói kiểu cách của người khác làm tôi khó chịu.

___Khi nghĩ đến tương lai, tôi tưởng tượng ra viễn cảnh tồi tệ nhất.

___Những người hay than vãn làm tôi mất tinh thần.

___Tôi bực mình khi phải xếp hàng chờ đợi.

Điểm và mức độ hứng rác của bạn

Hãy cộng điểm của hai mươi lăm câu trên lại và viết tổng điểm của bạn vào khung bên dưới.

Tổng điểm:____

Sau đó, bạn hãy đối chiếu với kết quả bên dưới để xem bạn đã hứng bao nhiêu rác cho đời mình.

Kết quả về mức độ hứng rác của bạn

Từ 55 đến 100 điểm: Bạn đang hứng một lượng rác QUÁ LỚN. Hầu như ngày nào bạn cũng bị mất tinh thần vì hành vi tiêu cực của người khác và để những việc bạn không thể kiểm soát được khiến bạn buồn bực. Bạn đã hứng quá nhiều rác người khác đổ lên bạn và tự xả rất nhiều rác vào cuộc sống của mình.

Để cuộc sống trở nên tốt đẹp hơn, bạn phải bắt đầu lờ những chiếc xe rác đi khi bạn gặp chúng. Làm được điều này, bạn sẽ thấy hạnh phúc và bình yên hơn.

Từ 35 đến 54 điểm: Bạn đang hứng một lượng rác VỪA PHẢI.

Bạn vẫn để nhiều chiếc xe rác làm ảnh hưởng đến tâm trạng của bạn, đồng thời bạn đang vác trên lưng khối rác nặng nề do chính bạn tự tạo ra. Ngoài ra, bạn còn thường xuyên xao nhãng những điều quan trọng đối với bạn. Tuy xe rác chưa tước mất quyền làm chủ cuộc sống của bạn, nhưng chúng vẫn có ảnh hưởng rất lớn.

Từ 0 đến 34 điểm: Bạn chỉ hứng một lượng rác ÍT ỎI.

Chúc mừng bạn! Bạn biết để cho những chiếc xe rác mà bạn gặp phải đi qua và cũng không tự tạo ra rác và xả vào cuộc sống của mình. Bạn hoàn toàn tập trung vào những việc quan trọng đối với mình và những điều bạn thật sự quan tâm.

Giải pháp dành cho bạn

Bí quyết là hãy bỏ qua những gì bạn không thể kiểm soát được và tập trung cho những điều quan trọng trong cuộc sống của bạn. Càng ít ràng buộc bản thân vào những điều gây xao nhãng không đáng, bạn càng hạnh phúc và thành công hơn.

Hãy quay lại bài trắc nghiệm trên và gạch chân những câu mà bạn chấm điểm "(4) luôn luôn", "(3) thường xuyên" và "(2) thỉnh thoảng".

Bây giờ, sau khi hoàn thành việc trên, bạn nhận diện được xung quanh bạn đâu là những điều quấy nhiễu bạn, khiến bạn mất tập trung. Thật khó để thấy được những điều tốt đẹp trong cuộc sống khi bạn cứ chăm chăm nhìn vào những điều tồi tệ.

Vì vậy, mục tiêu của bạn là để những chiếc xe rác đi qua, giữ sạch không gian xung quanh mình. Bạn có thể xem lại Cam kết thứ nhất (Hãy phớt lờ những chiếc xe rác) và Cam kết thứ hai (Đừng tự xả rác vào cuộc sống của mình). Hãy đọc lại những chương trong phần viết về hai cam kết này và thực hiện việc tôi gợi ý cho bạn trong phần Hướng dẫn hành động nằm cuối mỗi chương. Quan trọng hơn hết, bạn phải luôn nhớ rằng việc luyện tập sẽ giúp bạn cải thiện khả năng từ chối hứng rác.

Thực hành và luyện tập theo chỉ dẫn trong ba hoặc sáu tháng, rồi sau đó, bạn có thể làm lại bài trắc nghiệm này để kiểm tra sự tiến bộ của mình trong việc thực hiện cam kết hứng ít rác hơn.

Hướng dẫn hành động

Xem lại kết quả về mức độ "hứng rác" của bạn. Kết quả đó có đúng như bạn mong đợi không? Nguyên nhân kết quả đó đúng/ không đúng với mong đợi của bạn? Bạn rút ra bài học gì từ đó?

Hãy viết ra những việc mà bạn sẽ thay đổi.

Bài trắc nghiệm 2
Bạn có phải là người xả rác?

Giờ là thời điểm thích hợp để bạn nhìn nhận lại bản thân mình. Hãy tự vấn lương tâm một chút: Bạn có hay vứt rác vào người khác không? Tiếp đó, hãy trả lời các câu hỏi trong bài trắc nghiệm "Bạn có phải là người xả rác" một cách thành thật.

Đánh giá tình trạng hiện tại của bạn

Dựa vào thang điểm từ 4 về 0 bên dưới để đánh giá xem những điều dưới đây đúng với bạn đến mức nào. Hãy trả lời nhanh và trung thực. Chấm điểm cho bản thân dựa trên con người hiện tại của bạn, chứ không phải con người bạn muốn trở thành trong tương lai.

4 = luôn luôn | 3 = thường xuyên | 2 = thỉnh thoảng | 1 = hiếm khi | 0 = không bao giờ

____Khi được hỏi "Dạo này thế nào?", tôi thường bắt đầu câu trả lời bằng mấy lời phàn nàn, than thở.

____Tôi hay bào chữa cho sai lầm của mình.

____Tôi mang tâm trạng bực bội về nhà nếu ngày hôm đó tôi làm việc không tốt.

____Khi có người hỏi tôi về một vấn đề nào đó, tôi trả lời với thái độ phòng thủ.

____Tôi là một người nóng tính.

____Tôi nhắc đi nhắc lại những điều không may mình gặp phải trong cuộc sống.

____Tôi có thói "giận cá, chém thớt".

____Khi tôi gặp rắc rối trong công việc hay trong chuyện gia đình, các đồng nghiệp của tôi ít nhiều cũng phải "chịu trận".

____Tôi hay đi trễ và bắt người khác đợi mình.

____Khi người khác gặp chuyện không hay, tôi tọc mạch từng chi tiết một về việc đó.

____Khi người khác có chuyện vui, tôi thể hiện mình chẳng bận tâm.

____Tôi chậm trễ trong việc xin lỗi người khác.

____Tôi phán xét người khác dựa trên định kiến của mình.

____Tôi đăng những bình luận ác ý - đôi khi là nặc danh - trên Internet.

____Khi đang vội thì tôi lái xe rất ẩu.

____Tôi liên tục nhấn còi khi người khác phạm lỗi lái xe.

____Tôi đưa ra những bình luận thiếu ý tứ về những người thuộc sắc tộc, tín ngưỡng, quốc tịch và văn hóa khác với mình.

____Tôi lớn tiếng với người khác.

____Tôi mong mọi người tha thứ cho những sai lầm mà tôi liên tục tái phạm.

____Tôi rêu rao tin xấu về người khác nhiều hơn là lan truyền tin tốt về họ.

____Tôi day dứt về những chuyện không hay của bản thân và người khác.

____Tôi ưa chỉ trích mọi người và mọi thứ hơn là ngợi khen.

____Tôi trả đũa tất cả những người làm việc gì đó khiến tôi bực tức dù việc đó chỉ là một việc cỏn con.

____Tôi hay mỉa mai người khác.

____Khi ai đó làm tôi thất vọng, tôi nói xấu sau lưng họ trước khi phản hồi trực tiếp với họ.

Điểm và mức độ xả rác của bạn

Hãy cộng điểm của hai mươi lăm câu trên lại và viết tổng điểm của bạn vào khung bên dưới.

Tổng điểm:_____

Sau đó, bạn hãy đối chiếu với kết quả bên dưới để biết bạn đã vứt bao nhiêu rác lên người khác.

Kết quả về mức độ xả rác của bạn

Từ 55 đến 100 điểm: Bạn đổ một lượng rác RẤT LỚN vào người khác.

Bạn thường xuyên vứt rác vào người khác và tạo ra gánh nặng cho họ. Cơn bực bội, nỗi thất vọng và sự giận dữ trong bạn khiến bạn hành xử như một chiếc xe rác với mọi người gần như mỗi ngày.

Cuộc sống và các mối quan hệ của bạn có thể được cải thiện sâu sắc nếu bạn ngừng đổ rác vào người khác.

Từ 35 đến 54 điểm: Bạn đổ một lượng rác VỪA PHẢI vào người khác.

Bạn vẫn thường xuyên làm phiền cuộc sống của người khác một cách không cần thiết bằng những hành vi tiêu cực của mình. Phản ứng của bạn trước những rắc rối và những phiền muộn trong cuộc sống khiến bạn trở thành xe rác đối với người khác.

Nếu bạn muốn cải thiện mối quan hệ với mọi người và sống hạnh phúc hơn, hãy cố gắng lờ đi nhiều chiếc xe rác hơn nữa và đừng bắt người khác phải hứng bớt lượng rác của bạn.

Từ 0 đến 34 điểm: Bạn vứt một lượng rác RẤT ÍT vào người khác.

Xin chúc mừng! Bạn hiếm khi vứt rác vào người khác và các mối quan hệ của bạn phát triển rất tốt đẹp. Bạn dành tâm trí cho những điều quan trọng đối với bạn và bạn cũng giúp đỡ người khác tập trung vào điều có ý nghĩa với họ.

Giải pháp dành cho bạn

Chỉ cần hạn chế vứt rác khắp nơi, bạn đã giúp người khác tập trung vào điều quan trọng trong cuộc sống của họ. Hãy nhớ rằng bạn không phải là xe rác.

Tương tự bài trắc nghiệm trước, bạn hãy quay lại bài trắc nghiệm trên và gạch chân những câu mà bạn chấm điểm "(4) luôn luôn", "(3) thường xuyên" và "(2) thỉnh thoảng".

Bây giờ, bạn đã thấy rõ bóng tối bạn phủ lên đời người khác khi bạn hành xử như một chiếc xe rác. Nhưng bạn vẫn có cơ hội thay đổi bản thân và mang đến cho mọi người niềm vui.

Thật ra, ai cũng có lúc hành xử như xe rác. Mục tiêu của chúng ta là giảm thiểu việc trút rác lên người khác hết mức có thể. Làm được điều đó, bạn giúp cho cuộc đời người khác trở nên tươi sáng hơn và làm vơi đi đống rác họ đang ôm trong mình.

Bạn có thể xem lại Cam kết thứ ba (Đừng biến mình thành xe rác) và Cam kết thứ tư (Giúp đỡ những chiếc xe rác). Hãy đọc lại những chương trong phần viết về hai cam kết này và thực hiện việc tôi gợi ý cho bạn trong phần Hướng dẫn hành động nằm cuối mỗi chương. Ba hoặc sáu tháng sau, bạn có thể làm lại bài trắc nghiệm này để kiểm tra sự tiến bộ của mình khi thực hiện cam kết xả ít rác hơn.

Hướng dẫn hành động

Xem lại kết quả về mức độ "xả rác" của bạn. Kết quả đó có đúng với mong đợi của bạn không? Nguyên nhân kết quả đó đúng/ không đúng với mong đợi của bạn? Bạn rút ra bài học gì từ đó?

Hãy viết ra những thay đổi bạn sẽ thực hiện.

Tổng lượng rác của bạn

Bí quyết để có một cuộc sống lành mạnh cả về mặt thể chất lẫn tinh thần là lờ đi càng nhiều xe rác càng tốt, xả càng ít rác càng tốt. Khi bạn ngưng hành xử như xe rác, bạn giúp cuộc sống của người khác trở nên dễ thở hơn, đồng thời cải thiện được cuộc sống của chính mình. Khi chúng ta biết đón nhận và trao đi yêu thương, chúng ta biến thế giới thành một nơi tốt đẹp hơn.

Bây giờ, hãy thể hiện tổng lượng rác của bạn bằng hình ảnh, từ đó bạn sẽ dễ dàng nhận ra vấn đề của mình hơn.

Hãy làm theo hướng dẫn sau:

Trong hình chiếc xe rác bên dưới, khoanh tròn điểm số của bạn ở cột Mức độ Hứng rác và khoanh tròn điểm số của bạn ở cột Mức độ Xả rác. Sau đó, nối hai điểm khoanh tròn đó lại với nhau bằng một

đường thẳng.

Tô màu phần mặt phẳng mà đường thẳng này đi qua. Phần mặt phẳng đó biểu thị cho tổng lượng rác của bạn.

Để giảm thiểu lượng rác của mình trong tương lai, bạn cần lờ đi nhiều hơn những chiếc xe rác mà bạn gặp phải, đồng thời bớt đổ rác vào người khác.

Hướng dẫn hành động

Bạn có thể làm gì để giảm tổng lượng "rác" của mình? Làm thế nào để lờ đi "chiếc xe rác" mà bạn gặp phải và bạn có những cách nào để ngừng "đổ rác" lên người khác?

Hãy liệt kê ba việc bạn sẽ làm trong tuần này để giảm bớt tổng lượng "rác" của mình.

Cam kết thứ năm

SỐNG TRONG VÒNG TRÒN BIẾT ƠN VÀ TRÁNH XA VÒNG TRÒN RÁC RƯỞI

Có một năng lượng đang vận hành và tác động đến mọi thứ trên trái đất này. Dù bạn cho năng lượng đó là Quyền năng của Thượng đế, Phép màu của Tự nhiên, Sức mạnh của Quỷ dữ hay chính là Ý chí của Con người thì nó vẫn tồn tại.

Khi bạn hướng đến những điều tốt đẹp trong cuộc sống, biết bày tỏ lòng biết ơn, có niềm tin và trái tim nhân hậu và khi bạn chia sẻ thái độ sống lạc quan với người khác, bạn đang cho đi và nhận về một năng lượng nhất định. Nói cách khác, bạn đang sống trong Vòng tròn Biết ơn.

Ngược lại, khi tâm trí bạn chỉ chứa toàn những điều tồi tệ, khi bạn hành xử nóng nảy, dung dưỡng lòng oán hận, thường xuyên phàn nàn, nói xấu người khác và lúc nào cũng bi quan, ủ rũ, bạn đang phát tán một thứ năng lượng khác. Khi đó, bạn đang sống và mắc kẹt trong Vòng tròn Rác rưởi.

Mỗi ngày mới mở ra cho bạn hai lựa chọn: chủ động sống trong Vòng tròn Biết ơn hoặc sa vào Vòng tròn Rác rưởi. Mỗi vòng tròn đều có một nguồn lực kéo bạn vào trong nó, nhưng chọn vòng tròn nào, chọn cách sống nào vẫn là quyền của bạn.

Sau hai mươi năm thực hành những cam kết trong *Bài học Diệu kỳ từ Chiếc Xe Rác*, tôi tin chúng ta chỉ có thể hạnh phúc khi sống với thái độ biết ơn và ngừng hành xử tiêu cực.

Chương 16
Vòng tròn Năng lượng Rác rưởi

"Nếu sự khốn khổ cần bạn đồng hành thì nó đã có đủ rồi."

- HENRY DAVID THOREAU

Cả Vòng tròn Rác rưởi và Vòng tròn Biết ơn đều sản sinh, thu hút và đòi hỏi năng lượng.

Mỗi khi trở thành xe rác, bạn tạo ra năng lượng tiêu cực duy trì *Vòng tròn Rác rưởi*. Năng lượng đó đến từ các cảm xúc tiêu cực, chẳng hạn như giận dữ, thất vọng, lo lắng, thiếu kiên nhẫn và thích phán xét. Rồi trong vòng tròn ấy, bạn phải hứng rác của hàng triệu người khác xả vào vì bạn và họ đã được kết nối với nhau thông qua cảm xúc tiêu cực.

Sống trong *Vòng tròn Rác rưởi*, bạn cảm thấy áp lực, nặng nề và căng thẳng. Nhà tâm lý học Everett Worthington - tác giả của quyển *Forgiveness and Reconciliation* - viết trong nghiên cứu của ông: "Những người bị căng thẳng thường có thái độ hằn học. Họ không nhắm đến một người cụ thể nào, bất cứ ai lọt vào trong tầm ngắm của họ đều có nguy cơ trở thành mục tiêu gây hấn. Họ rất dễ nổi đóa và hay trút giận lên người khác".

Một khi để bản thân bị cuốn vào *Vòng tròn Rác rưởi*, bạn sẽ tự mãn cho rằng mình luôn luôn đúng và không bao giờ có chuyện bạn gây rắc rối hay phạm sai lầm, mà vấn đề luôn nằm ở người khác hay một điều gì đó khác.

Vòng tròn Rác rưởi

Cha tôi từng kể tôi nghe một biến cố trong đời ông để dạy tôi về sự nguy hiểm khi để bản thân rơi vào Vòng tròn Rác rưởi. Biến cố đó

xảy ra ở Milwaukee khi hai anh em tôi còn nhỏ. Hôm ấy, cha tôi đang lái xe về nhà. Khi ông chỉ còn cách nhà chín dãy phố thì một chuyện không hay xảy ra. Đây là lời kể của cha tôi về diễn tiến của chuyện đó:

Lúc đó cha đang trên đường về nhà để kịp bữa tối và rất nóng lòng gặp lại các con. Từ đường Capitol, cha vòng lên hướng bắc và rẽ vào đại lộ Oakland. Hôm ấy cha tan làm muộn và vội vàng lái xe về nhà. Hồi đó cha lái xe rất hăng, cha đã tạt đầu xe khác khi đến khúc cua. Rồi bỗng tay tài xế của một chiếc xe nhỏ chạy phía sau cha bấm còi inh ỏi, la hét và giơ nắm đấm lên với cha. Chưa hết, anh ta còn nhấn ga vượt lên chặn đầu xe của cha, rồi giận dữ ra hiệu cho cha tấp vào lề. Thế là cả cha và anh ta cùng dừng xe bên lề.

Lúc đó cha đang điên tiết. Gã này muốn nói chuyện cho phải quấy chứ gì. Được thôi!

Nhưng khi cha chuẩn bị mở cửa để bước xuống xe thì thấy một gã rất to con bước ra khỏi chiếc xe nhỏ kia. Hắn ta đúng là một con quái vật! Trông hắn cứ như vừa bước ra từ phòng tập thể hình vậy. Hắn mặc một chiếc áo ôm sát cơ thể, làm nổi rõ cơ bắp cuồn cuộn. Cả người hắn đầm đìa mồ hôi và trông hắn giận dữ vô cùng.

Gã đàn ông tiến về phía xe của cha, và đó là lần đầu tiên trong đời cha phải tự nhủ: "Mình đang làm gì thế này? Mình không muốn gây sự với gã này đâu. Không đời nào. Mình sẽ không ra khỏi xe, không đáng để làm vậy". Thế là cha chuồi người xuống ghế trở lại và từ từ đóng chặt cửa xe.

Khi đến chỗ cha, gã quái vật đó la lối và bắt cha ra ngoài, nhưng cha nhất quyết ở yên trong xe. Cha chỉ nhìn hắn qua cửa kính đã được đóng chặt và liên tục nói: "Xin lỗi anh về chuyện vừa rồi. Tôi thật sự rất tiếc vì đã làm vậy. Anh đúng rồi. Cho tôi xin lỗi nhé".

Cuối cùng, hắn cũng chịu bỏ qua và quay lại xe của mình. Cha lái xe về nhà trong tâm trạng xấu hổ vô cùng.

Khi tôi hỏi điều gì đã khiến cha nhượng bộ vào ngày hôm đó, ông cười thật to và trả lời: "Cha không muốn ăn đòn! Gã đó bự con lắm". Cả hai chúng tôi đều bật cười, rồi cha tôi kể tiếp:

Hôm đó cha đã phạm sai lầm khi lái xe, vì vậy cha không muốn phạm thêm sai lầm nào khác nữa. Chuyện lái xe của cha lẫn gã đó đã đủ tệ rồi. Nếu còn tiếp tục động tay động chân, cả cha và gã đó có thể gây hại cho bản thân và người khác. Đâu cần phải đẩy sự việc đi xa đến thế. Cha còn vợ con đang chờ ở nhà. Kể từ hôm đó, cha không còn

phóng nhanh như trước nữa.

Tôi nói với cha rằng tôi rất nể ông vì ông đã hành xử đủ khôn ngoan để tránh được một trận ẩu đả, thay vì "nổi máu anh hùng". Cha tôi còn chia sẻ thêm:

Nếu chuyện cha vừa kể xảy ra vào thời nay thì không biết điều gì sẽ xảy ra nữa. Hồi xưa, cha và người kia có thể tẩn nhau một trận nhừ tử, nhưng bây giờ rất có thể cha sẽ bị bắn. Tệ hơn nữa là những người đi đường vô tội có thể bị vạ lây. Cha tự hứa với lòng là sẽ không bao giờ để chuyện tương tự như thế xảy ra nữa.

Chuyển hướng năng lượng

Ban đầu, cha tôi là người cung cấp năng lượng góp phần tạo ra *Vòng tròn Rác rưởi*. Sai lầm của ông là lái xe ẩu và chấp nhận lời khiêu khích của anh chàng lái xe kia. May mắn là cha đã kịp nhận ra ông phải thoát khỏi *Vòng tròn Rác rưởi* mà ông vừa góp phần tạo ra. Ông biết ông cùng anh chàng kia sắp vượt quá giới hạn, vậy nên ông lùi lại, nói lời xin lỗi và bước tiếp con đường của mình.

Bí quyết để thoát khỏi *Vòng tròn Rác rưởi* là chịu trách nhiệm cho hành động của mình. Khi bạn nhận thấy mình đang đổ rác vào người khác, hãy dừng lại ngay lập tức.

Đừng để người khác khơi lên những suy nghĩ và hành vi tiêu cực nơi bạn. Hãy sáng suốt nhận ra khi nào mình bị cuốn vào *Vòng tròn Rác rưởi* và nhanh chóng rời khỏi nó.

Hướng dẫn hành động

Khi nào thì bạn thấy mình bị lôi kéo góp phần tạo ra "Vòng tròn Rác rưởi"? Hãy viết ra những điều dễ làm bạn "xù lông nhím".

Tuần này, hãy chú ý đến những điều dễ làm bạn phản ứng tiêu cực và hãy tỉnh táo để tránh bước vào "Vòng tròn Rác rưởi". Đừng quên chúc mừng bản thân mỗi khi bạn lựa chọn tránh xa cái "vòng tròn" tiêu cực ấy. Bạn nên cảm thấy tự hào về bản thân vì bạn đã ngăn chặn được "rác rưởi".

Chương 17
Vòng tròn Năng lượng Biết ơn

"Đời người có ba điều quan trọng. Thứ nhất là sống tử tế, thứ hai là sống tử tế, và thứ ba là sống tử tế."

- HENRY JAMES

Vòng tròn năng lượng của lòng biết ơn vốn được nuôi dưỡng bằng niềm hy vọng và sự tử tế vẫn đang vận hành xung quanh chúng ta. Trong khi một số người mắc kẹt trong Vòng tròn Rác rưởi, bạn hoàn toàn có thể chọn sống trong Vòng tròn Biết ơn.

Mỗi ngày, bạn hãy chủ động bước vào trong *Vòng tròn Biết ơn* bằng cách tìm kiếm những điều tốt đẹp nhất ở bản thân và người khác. Hãy nhìn vào mặt tích cực của mọi tình huống, và đừng phí thời gian hay năng lượng cho những chuyện không vui nhỏ nhặt. Thay vào đó, hãy tiết kiệm năng lượng đam mê của bạn để chinh phục các thử thách đòi hỏi sự tập trung chú ý của bạn. Hãy trân trọng những gì bạn đang có và thấy biết ơn vì đã có được những điều đó, đồng thời đừng quá để tâm đến những việc nằm ngoài tầm kiểm soát của bạn.

Ví dụ sau sẽ giúp bạn hiểu rõ hơn điều tôi nói.

Biết ơn vì những điều nhỏ bé

Năm ngoái, tôi dẫn hai con gái đến một cửa hàng cho thuê băng đĩa. Chúng tôi chọn được đĩa phim Ratatouille và mang ra quầy thanh toán. Lúc đó, cô nhân viên bán hàng đang bận giải quyết vấn đề cho một khách hàng khác qua điện thoại, nên cô ấy ra hiệu bằng mắt rằng cô đã nhìn thấy chúng tôi và sẽ quay lại tiếp chúng tôi nhanh nhất có thể. Thế là ba cha con tôi đứng chờ.

Có vẻ vị khách bên kia đường dây là một khách hàng vô cùng khó chịu và không có ý định kết thúc sớm cuộc gọi. Vì cửa hàng lúc đó chỉ có một nhân viên duy nhất là cô nên việc chúng tôi phải chờ đợi lâu càng khiến cô thấy áp lực, hơn nữa đằng sau chúng tôi còn cả một hàng dài khách hàng đang chờ được thanh toán.

Tôi quay lại nói chuyện với các con về món bỏng ngô mà chúng tôi sẽ làm khi về nhà. Vừa lúc đó cô nhân viên gác máy và gọi chúng tôi bước lên.

"Rất xin lỗi vì đã để anh phải chờ lâu", cô nói.

"Hình như cô vừa tiếp điện thoại của một khách hàng khó tính."

"Vâng… nhưng không sao ạ, mọi chuyện ổn cả rồi."

Tôi thanh toán tiền thuê phim, cảm ơn cô rồi dẫn các con về.

Chưa ra đến cửa mà hai cô con gái của tôi bắt đầu giành nhau xách túi đồ. Tôi phải dừng lại để làm "trọng tài" phân xử. Thật may là lúc đó cô nhân viên kia đã đến "cứu nguy" cho tôi. Cô mang ra cho chúng tôi thêm một chiếc túi nữa. Cô cúi xuống, mỉm cười với các con tôi và nhẹ nhàng nói: "Cô còn một chiếc túi khác đây. Một cháu xách túi đựng quyển danh mục sản phẩm mới, cháu còn lại xách túi chứa đĩa phim nhé. Vậy là cả hai đều được xách túi rồi. Các cháu thấy sao?".

Hai con của tôi nhìn nhau và nói: "Dạ được, cháu cảm ơn cô". Cô nhân viên quay sang tôi tươi cười: "Tôi cũng có hai cô con gái, nên tôi hiểu lắm". Nói xong, cô tự hào quay lại làm việc, còn tôi dẫn các con ra xe với lòng biết ơn.

Lựa chọn bước vào Vòng tròn Biết ơn

Cô nhân viên đó có hai lựa chọn: một là tạo ra *Vòng tròn Rác rưởi* bằng cách tiếp nhận năng lượng tiêu cực từ vị khách cô vừa trao đổi qua điện thoại và phát tán nó, hai là bước vào Vòng tròn Biết ơn bằng cách giúp đỡ người khác. Cuối cùng cô đã lựa chọn từ chối nhận rác và đón nhận việc nuôi dưỡng lòng biết ơn. Cô nhanh chóng quên đi trải nghiệm khó chịu, không để bản thân bị trải nghiệm đó tác động một cách tiêu cực. Cô chỉ tập trung tâm trí vào những việc nằm trong tầm kiểm soát của mình. Với lựa chọn đó, cô đã góp phần biến thế giới quanh cô trở thành một nơi tốt đẹp hơn.

Trên đời vẫn còn những người tử tế như cô nhân viên bán hàng

ấy. Lần tới, khi bạn chứng kiến một người lựa chọn ngăn chặn *Vòng tròn Rác rưởi* và tạo ra *Vòng tròn Biết ơn*, hãy nói cho họ biết bạn trân trọng hành động của họ nhiều thế nào.

Hãy lan tỏa lòng biết ơn, đừng phát tán những cảm xúc tiêu cực. Như vậy, cuộc sống của bạn lẫn những người xung quanh bạn sẽ hạnh phúc hơn.

Hướng dẫn hành động

Hãy nghĩ đến vai trò của bạn trong gia đình, trong công việc và trong cộng đồng. Sau đó, bạn hãy viết ra một việc bạn có thể làm trong mỗi vai trò trên để góp phần duy trì "Vòng tròn Biết ơn" và ngăn chặn "Vòng tròn Rác rưởi".

Cam kết thứ sáu

XÂY DỰNG CUỘC SỐNG VÀ GIA ĐÌNH KHÔNG CÓ XE RÁC

Sẽ đến một ngày bạn nhận thấy cuộc sống của mình được chuyển hóa sâu sắc nhờ tuân theo các cam kết trong *Bài học Diệu kỳ từ Chiếc Xe Rác*. Bạn cũng sẽ phát hiện ra những hành xử tích cực của bạn giúp ích cho những người bạn quan tâm và thế giới quanh bạn như thế nào.

Cuối cùng, khi hoàn toàn không còn chịu tác động tiêu cực từ những chiếc xe rác nữa, bạn có thể mạnh dạn tuyên bố cuộc sống của mình là không có xe rác. Giờ thì bạn có thể tự tin rằng việc tuân theo các cam kết trong Bài học Diệu kỳ từ Chiếc Xe Rác sẽ giúp bạn vượt qua được mọi thăng trầm của cuộc sống và xây dựng được một gia đình hạnh phúc.

Chương 18

Mục tiêu không phải là sự hoàn hảo

"Những việc làm tốt đẹp tiếp thêm sức mạnh cho chúng ta và truyền cảm hứng cho người khác sống tốt."

- PLATO

Sống và nói không với xe rác là một thách thức thật sự. Bạn liên tục phải đối mặt với các rắc rối và tình huống không ngờ đến. Những lời khuyên nghe có vẻ dễ dàng, hợp lý trong quyển sách này trở nên khó khăn, phức tạp và khó áp dụng khi bạn đóng sách lại và thật sự đối mặt với những chiếc xe rác trong đời thực. Cam kết thứ sáu trong *Bài học Diệu kỳ từ Chiếc Xe Rác* sẽ giúp bạn sống một cuộc đời hoàn toàn không có gánh nặng của xe rác.

Hai lời nhắc nhở

Trước tiên, bạn cần phải chấp nhận thực tế là sẽ luôn có những chiếc xe rác xuất hiện trong cuộc sống của bạn và cản đường bạn. Bạn sẽ luôn gặp gỡ và tương tác với những người hay để sự tức giận và nỗi thất vọng chi phối cách họ giao tiếp cũng như làm việc. Một số chiếc xe rác đến rồi đi, nhưng cũng có những chiếc ở lại trong đời bạn. Cuộc sống vốn là vậy. Không có nơi nào trên thế giới này chỉ toàn người hoàn hảo và luôn luôn hành xử tích cực. Vì vậy, mấu chốt là bạn phải biết cách lờ đi những chiếc xe rác và dành tâm sức cho những điều quan trọng trong cuộc sống.

Việc thứ hai cũng quan trọng không kém, đó chính là trên thực tế, tất cả chúng ta, kể cả bản thân bạn, đều có lúc biến thành xe rác. Dù bạn có chuẩn bị tinh thần kỹ đến đâu để ứng phó với những người khó chịu và giải quyết những tình huống xảy ra mâu thuẫn,

bạn vẫn có thể phản ứng tiêu cực khi đụng độ với xe rác. Những lúc như thế, bạn sẽ có cảm giác như mình đã quên sạch mọi điều bạn đã học được từ quyển sách này, nhưng thật ra bạn không hề quên. Bạn chỉ bị mất tập trung một chút thôi, không sao cả.

Quan trọng là bạn nhận ra sai lầm của mình, đó là bạn đã để mình trở thành xe rác. Bạn hứng rác của người khác và đến lượt mình, bạn mang rác đi xả khắp nơi. Tuy vậy, bạn vẫn có cơ hội sửa sai, miễn là bạn chủ động ngừng xả rác và thôi biện hộ cho bản thân. Hãy tìm đến người bạn đã làm tổn thương và xin lỗi họ, sau đó xin họ cho bạn cơ hội để làm lại từ đầu và nói với họ điều bạn định nói trước khi trở thành xe rác.

Hãy luôn ghi nhớ câu thần chú: "Tôi sẽ không giải tỏa những cảm xúc tiêu cực bằng cách làm tổn thương người khác. Tôi sẽ không đổ rác lên người khác và khiến họ thấy nặng nề với đống rác của tôi. Tôi không phải là xe rác".

Hướng đến mục tiêu

Gottfried Keller, nhà văn người Thụy Sĩ sống ở thế kỷ 19, từng viết: "Chúng ta không thể giữ được sự tốt đẹp của mình nếu chúng ta ngừng phấn đấu để trở nên tốt đẹp hơn". Keller không nói chúng ta không được phép phạm bất kỳ sai lầm nào trong đời mà ông chỉ nói: "Chúng ta cần phải luôn luôn phấn đấu để trở nên tốt đẹp hơn". Điều này nghĩa là dù bản thân ta chưa hoàn hảo, ta vẫn có thể sống hạnh phúc và đối xử tử tế với người khác. Các nghiên cứu tâm lý học cũng khẳng định quan điểm này là đúng.

Hai nhà tâm lý học Ed Diener và Robert Biswas-Diener, các tác giả của quyển *Happiness: Unlocking the Mysteries of Psychological Wealth* (tạm dịch: *Hạnh phúc: giải mã bí ẩn về sức khỏe tâm lý*), cho biết hạnh phúc và thành công của chúng ta phụ thuộc chủ yếu vào việc chúng ta tập trung vào đâu, diễn giải các sự kiện xảy đến với mình ra sao và thường hồi tưởng lại những ký ức nào. Nói ngắn gọn, người hạnh phúc là người "tìm kiếm những điều tích cực, có xu hướng xem những sự kiện trung tính là tích cực, thường nhớ về những kỷ niệm vui vẻ và trưởng thành hơn sau mỗi nghịch cảnh".

Đó cũng chính là mục tiêu mà các cam kết trong quyển sách này hướng đến. Tôi viết quyển sách này để giúp bạn ứng phó đúng cách với những chiếc xe rác, không để cho xe rác quyết định vấn đề bạn tập trung vào, cách bạn diễn giải các sự kiện cũng như những ký ức mà bạn hồi tưởng.

Trong phần trước, bạn đã thực hiện hai bài trắc nghiệm để xác định mức độ hứng rác và xả rác của mình. Mục tiêu mà bạn cần hướng đến khi làm hai bài trắc nghiệm này không phải là đạt được kết quả tốt. Tôi soạn ra hai bài trắc nghiệm đó nhằm giúp cho bạn thấy những điểm bạn cần thay đổi để bớt hứng rác và xả rác, nhờ đó bạn có thể sống hạnh phúc hơn.

Hướng dẫn hành động

Một lần nữa, hãy nhớ rằng mục tiêu của bạn không phải là trở nên hoàn hảo, mà là cải thiện thái độ sống của mình mỗi ngày. Bạn có thể làm gì để có thể lờ đi nhiều "xe rác" hơn và ngừng "đổ rác" vào người khác? Hãy viết ra các ý tưởng của bạn.

Chương 19
Tuyên bố sống trong "vùng không có xe rác"

"Lời nói sẽ chẳng có nghĩa lý gì nếu nó không đi kèm với hành động."

- THÁNH FRANCIS THÀNH ASSISI

Khi đã biết rõ thực tế xe rác xuất hiện trong cuộc sống của bạn và đôi khi chính bạn cũng có thể trở thành xe rác, bạn cần tập hợp tất cả những điều bạn đã học được từ quyển sách này thành một chiến lược hành động cụ thể. Nói cách khác, bạn cần tuyên bố sống trong "vùng không có xe rác".

Trái với suy nghĩ của nhiều người, sống theo các cam kết trong Bài học Diệu kỳ từ Chiếc Xe Rác không phải là một cách sống bị động, dù một số người cho rằng việc lờ đi những chiếc xe rác là một kiểu trốn tránh, chứ không phải là chủ động đối mặt.

Thật ra các cam kết này đòi hỏi bạn phải gắn kết với thế giới, chứ không phải trốn chạy thực tế. Suy cho cùng, bạn có bổn phận quan tâm, chăm sóc người thân, bạn bè của mình, và bạn không thể làm được điều đó khi thái độ sống của bạn là né tránh những điều gây khó chịu. Việc sống trong "vùng không có xe rác" giúp bạn thoải mái ứng phó với những tình huống xảy ra mâu thuẫn. Nói cách khác, sống trong "vùng không có xe rác" nghĩa là bạn được giải phóng khỏi nỗi sợ những điều tiêu cực và tồi tệ. Ở đó, bạn chỉ cần mỉm cười và cho qua những việc không quan trọng với mình.

Nguồn sức mạnh của bạn

Sự thật là bạn trở nên mạnh mẽ hơn khi tiếp thu những điều tốt

đẹp và cho qua những điều tồi tệ nằm ngoài tầm kiểm soát của bạn. Việc sống trong "vùng không có xe rác" giúp bạn thấy tự tin và hạnh phúc trong một thế giới đầy thử thách. Nhờ đó, bạn có thể chủ động tranh luận với mọi người và bày tỏ quan điểm khác biệt của mình một cách thoải mái mà không xem sự bất đồng quan điểm là chuyện cá nhân. Bạn còn có thể kiên trì theo đuổi những gì mình quan tâm, đấu tranh cho hòa bình và công lý mà không tự biến mình thành một chiếc xe rác.

Tất nhiên, khi nói đến "vùng không có xe rác", tôi không có ý chỉ đó là một không gian thật sự, một nơi chốn cụ thể nào. "Vùng không có xe rác" là một không gian trong tâm trí, một trạng thái của tâm trí, một cách để bạn cam kết tập trung vào những điều quan trọng đối với bạn và trút bỏ gánh nặng của những điều tiêu cực không đáng có. Hãy nhớ rằng bạn không cần phải mãi dằn vặt về những việc trong quá khứ khiến bạn thấy khó chịu, đau khổ hay tự giới hạn chính mình bằng những suy nghĩ u ám về tương lai. Điều bạn cần làm là học cách tha thứ cho những người, những việc khiến bạn tổn thương và buông bỏ những oán giận, cũng như không ngại xin người khác giúp đỡ khi cần và cho người khác cơ hội sửa sai nếu họ lỡ phạm sai lầm.

Khi sống trong "vùng không có xe rác", bạn công nhận và khen ngợi những phẩm chất quý giá nhất của người khác, đồng thời tìm kiếm cơ hội giao tiếp hiệu quả với mọi người. Việc tuân thủ cam kết nói không với xe rác từ suy nghĩ cho đến hành động giúp cho bạn không hứng rác và đổ rác vào người khác. Khi bạn sống trong Vòng tròn Biết ơn và lựa chọn dùng năng lượng của mình để nuôi dưỡng lòng biết ơn thay vì rác rưởi, bạn đã góp phần làm cho thế giới trở thành một nơi tốt đẹp hơn.

Kim chỉ nam cho cuộc sống

Những cam kết của bạn rất quan trọng vì nó quyết định cách bạn phản ứng với con người và sự việc xung quanh bạn. Vì vậy, bí quyết là bạn phải đưa ra những cam kết đúng đắn.

Một số người thề trả đũa bất cứ ai đụng chạm đến họ, dù cho sự việc khiến họ thấy bị xúc phạm chỉ là một chuyện rất nhỏ nhặt. Những người khác thì quyết tâm phải bảo vệ bản thân khỏi bất kỳ điều gì mà họ cho là mối đe dọa, dù đó chỉ là một mối đe dọa không đáng kể. Cũng có người nhất quyết dạy cho người khác một bài học khi người đó phạm sai lầm, buông lời phán xét cay nghiệt người khác khi họ làm điều sai trái hoặc áp đặt luật lệ lên mọi người. Nếu sống như vậy, bạn rất dễ bị những tác nhân bên ngoài

kích thích. Bạn sẽ thường xuyên phán xét, dạy đời người khác hoặc áp đặt cho họ nguyên tắc sống của mình.

Trong quyển *Stress, Appraisal and Coping*, hai nhà nghiên cứu tâm lý Richard Lazarus và Susan Folkman đã nhấn mạnh vai trò then chốt của những cam kết trong cuộc sống:

Cam kết của một người đại diện cho những điều quan trọng đối với họ và là nền tảng cho những lựa chọn của họ, đồng thời là động lực mạnh mẽ thúc đẩy hành động của họ. Những cam kết này ảnh hưởng đến cách họ đánh giá sự việc, vì nó hướng họ vào các tình huống có lợi cho họ và đẩy họ tránh xa các tình huống gây tổn hại hoặc đe dọa đến họ.

Cam kết sống cuộc đời tốt đẹp nhất

Nếu cam kết của bạn là tận hưởng thời gian ở bên gia đình, bạn sẽ không để một tay lái ẩu, một nhân viên phục vụ thô lỗ hay một nhân viên bán hàng phiền toái làm bạn trở nên cáu kỉnh. Tại sao bạn lại phải khó chịu về thái độ thiếu văn minh của người khác trong khi việc bạn nên làm là tận hưởng thời gian vui vẻ cùng những người thân yêu của mình? Nếu bạn liên tục để những việc vụn vặt ảnh hưởng tiêu cực đến mình như thế, bạn sẽ không còn thời gian và sức lực để yêu thương và chăm sóc những người thật sự quan trọng với bạn.

Khi bạn để những chuyện không vui nhỏ nhặt nhất trong cuộc sống tác động xấu đến bạn, bạn phải đưa ra các phản ứng tự vệ và tiêu hao năng lượng của mình vào việc đó.

Đây là một sự lãng phí năng lượng khi bạn cần phải mạnh mẽ. Tác động tích lũy của những tương tác tiêu cực này có thể rất tai hại. Giáo sư ngành sinh học và thần kinh học của Đại học Stanford Robert Sapolsky đã nhận định rằng: "Nếu mỗi ngày, bạn đều 'lên cơn đau tim' trước những chuyện mà mọi người đều cho là nhỏ nhặt, bạn sẽ vô cùng mệt mỏi và không có gì ngạc nhiên khi nguy cơ mắc bệnh tim mạch của bạn tăng cao".

Một khi thật lòng mong muốn trở thành người cha, người mẹ, người bạn đời, người bạn và người đồng nghiệp tốt hơn, bạn sẽ có nhiều động lực hơn để từ bỏ các cam kết cũ của mình dù bạn có ý thức được các cam kết đó hay không. Như thế nghĩa là bạn quyết tâm thôi phản ứng lại những chuyện vụn vặt như thể đó là những mối đe dọa lớn.

Dám nói dám làm

Một trong những câu trích từ Kinh Thánh mà tôi tâm đắc nhất là: "Thà là không hứa, còn hơn hứa mà không làm". Câu nói này đã trở thành kim chỉ nam cho cuộc sống của tôi, định hình con người tôi trong vai trò tác giả sách, diễn giả và lãnh đạo. Tôi có trách nhiệm thực hành những bài học tôi truyền đạt cho người khác và tôi không nên hứa những điều mình không làm được. Dù ở nhà, trong công ty hay ngoài xã hội, tôi phải làm gương bằng cách thực hiện những điều tôi đã nói. Hành động luôn có giá trị hơn lời nói.

Chính vì vậy, tôi cần làm nhiều hơn là chỉ viết quyển sách này, và bạn cũng phải làm nhiều hơn, chứ không chỉ đọc nó. Chúng ta phải cùng nhau thực hành những gì mình nói.

Mọi người xung quanh chúng ta, dù là người thân, bạn bè, đồng nghiệp hay những người chỉ quen biết sơ, có thể gật gù tán đồng điều ta nói, nhưng chỉ khi hành động đúng như những gì mình nói, ta mới thuyết phục được họ. Chúng ta phải cùng nhau cam kết sống trong "vùng không có xe rác".

Hướng dẫn hành động

Bạn thường gặp những "chiếc xe rác" vào lúc nào và ở đâu? Ở nhà, nơi làm việc hay trên đường?

Hãy dừng lại một chút và tưởng tượng một trong những cuộc đụng độ của bạn với "xe rác". Bây giờ, hãy hình dung bạn gặp phải tình huống đó trong khu vực không có "xe rác". Bạn sẽ xử lý tình huống ấy khác đi và tích cực hơn như thế nào?

Bạn hãy viết ra hai cách giải quyết khác dành cho tình huống ấy.

Chương 20
Chỉ tâm sự, đừng trút rác

"Đừng nghĩ những người thân thiết là chỗ thân tình mà ta tự cho mình cái quyền sổ sàng với họ. Mối quan hệ càng gần gũi bao nhiêu, ta càng cần phải tế nhị và chừng mực bấy nhiêu."

- OLIVER WENDELL HOLMES

Với tinh thần xây dựng một cuộc sống không có xe rác, sẽ có lúc bạn phân vân không biết mình đang trút bầu tâm sự hay trút rác lên người khác. Liệu hai việc này có khác nhau không?

Câu trả lời là "có". Trong khi việc trút bầu tâm sự giúp người khác thấu hiểu vấn đề của bạn, thì việc trút rác khiến họ cảm thấy nặng nề khi nghe những vấn đề đó.

Tâm sự, chia sẻ là điều cần thiết và nên làm để bạn có thể vượt qua giai đoạn khó khăn. Cốt lõi của sự chia sẻ là nhu cầu cần có người chứng kiến và công nhận thử thách bạn đang phải đối mặt. Thông qua việc tâm sự, bạn thể hiện rằng bạn đang cần một người thấu hiểu và quan tâm đến cảm nhận của mình.

Nền tảng của tình bạn và những mối quan hệ yêu thương là khả năng thể hiện bản thân một cách thành thật và cởi mở, còn nền tảng của sẻ chia là sự tin tưởng. Bạn tin tưởng người đó lắng nghe bạn mà không hề phán xét, đồng thời người đó cũng hiểu là bạn đang chia sẻ những điều bận lòng của mình, chứ không phải trút hết lo lắng và bực bội lên họ. Hẳn bạn không muốn bạn bè và người thân của mình phải mất công tự hỏi liệu họ có phải là mục tiêu trút bực của bạn hay không.

Lưu ý khi tâm sự với người khác

Gia đình và bạn bè là chốn an toàn mà bạn có thể tìm đến để chia sẻ nỗi niềm. Tuy nhiên, việc tâm sự có thể biến thành hành vi đổ rác khi người khác không đồng ý lắng nghe bạn tâm sự về những buồn phiền, lo lắng, bực dọc và thất vọng của bạn. Vì vậy, hãy hỏi ý kiến của người khác trước khi bạn bộc bạch nỗi lòng với họ.

Câu hỏi "Tôi có thể tâm sự với bạn một chút được không?" thể hiện bạn tôn trọng họ và hiểu rằng họ cũng có những mối bận tâm riêng. Nếu bạn cứ thao thao bất tuyệt về vấn đề của mình với người khác mà không hỏi trước thì chẳng khác nào bạn xem vấn đề của mình quan trọng hơn vấn đề của họ. Hành xử như thế tức là bạn đang đặt bản thân lên trên sự cảm nhận của người khác, không quan tâm là họ đang trải qua chuyện gì.

Nếu bạn nhận ra mình đang vô cớ xả rác vào cuộc sống của người khác, hãy dừng lại kịp thời. Bạn chỉ nên tâm sự khi người khác đã sẵn sàng lắng nghe. Nếu họ chưa sẵn sàng, bạn cũng đừng trách cứ họ. Thay vào đó, bạn nên tôn trọng quyết định của họ và tìm một thời điểm khác thích hợp hơn để chia sẻ nỗi lòng.

Thời lượng tâm sự

Ngoài ra, bạn cũng cần chú ý đến thời lượng khi tâm sự với người khác. Khi có người đồng ý lắng nghe bạn tâm sự, bạn chỉ nên ý tứ giãi bày nỗi lòng mình trong một khoảng thời gian nhất định, chứ đừng nói hoài nói mãi không thôi. Một khi bạn đã giãi bày hết điều chất chứa trong lòng, việc tâm sự xem như xong. Bạn ghi nhận lời khuyên của họ và quay lại với việc dang dở của mình cùng thái độ tích cực hơn. Và đừng quên nói lời cảm ơn với người đã dành thời gian lắng nghe bạn tâm sự.

Trái với tâm sự, việc trút rác dường như không có điểm dừng. Bạn không hỏi trước xem người khác có đang rảnh và sẵn sàng lắng nghe bạn tâm sự không. Và đến cuối buổi trò chuyện, bạn cũng không tìm được giải pháp nào khả dĩ cho vấn đề của mình. Tất cả những gì bạn làm chỉ là lãng phí thời gian của người khác và trút hết gánh nặng của mình lên vai họ. Hơn nữa, điều đó cũng thể hiện bạn không hề quan tâm đến cảm nhận của người khác. Bạn chỉ nghĩ đến vấn đề của riêng mình, nhiều đến mức quên thể hiện sự cảm kích với những người đã ở bên giúp đỡ bạn. Hẳn người khác sẽ cảm thấy phiền lòng nếu bạn xem sự giúp đỡ của họ là điều hiển nhiên.

Đừng mở đầu theo cách tiêu cực

Nhà tâm lý học kiêm nhà nghiên cứu về các mối quan hệ John Gottman đã chỉ ra một dạng trút rác khác trong quyển *The Relationship Cure* (tạm dịch: *Liệu pháp chữa lành cho các mối quan hệ*). Ông gọi nó là "cách khởi đầu gây khó chịu". Đó là khi bạn muốn tạo mối quan hệ với ai đó, nhưng bạn lại bắt đầu một cách "tiêu cực, chê trách và phê bình". Kết quả là bạn đẩy họ ra xa mình hơn.

Trong một nghiên cứu dựa trên mối quan hệ của những cặp vợ chồng, Gottman phát hiện rằng: "Trong 96% các trường hợp, bạn có thể dự đoán kết quả của một cuộc nói chuyện mười lăm phút dựa trên ba phút đầu của cuộc trò chuyện đó. Nếu nội dung của ba phút đầu chứa đựng nhiều điều tiêu cực, sự đổ lỗi và những lời phán xét thì kết quả của cuộc nói chuyện sẽ khó mà tốt đẹp được".

Mọi chuyện còn trở nên tồi tệ hơn khi bạn cho rằng người khác không hiểu được khó khăn của bạn nếu bạn không khiến họ cảm thấy tồi tệ giống như bạn. Người khác lắng nghe bạn thôi chưa đủ, bạn còn muốn họ cảm nhận được nỗi đau và sự khó chịu của bạn nữa. Thế là họ phải hứng hết cảm xúc tiêu cực của bạn để bạn tin họ đã hiểu đúng về nỗi bất hạnh và khó khăn của bạn. Thay vì trải lòng và tìm sự an ủi trong lời khuyên của người khác, bạn không buông tha cho đến khi bạn khiến họ thấy khổ sở và khó chịu giống như mình.

Đừng bắt người khác phải thấu hiểu tâm tư của bạn

Khi kỳ vọng người khác đọc được suy nghĩ của bạn, bạn đang thực hiện một kiểu trút rác khác. Ví dụ, nếu bạn chia sẻ tin buồn với người khác mà họ không phản hồi theo cách bạn mong đợi, bạn có thể thu mình lại, trở nên giận dữ, hoặc thậm chí cho rằng họ không quan tâm đến bạn. Đây là một dạng phản ứng thái quá. Có thể ban đầu mọi người không thể hiện sự quan tâm hay hào hứng đối với những gì bạn chia sẻ theo cách bạn mong muốn, nhưng chuyện đâu còn có đó.

Đôi khi họ đang bận suy nghĩ về chuyện khác, và rất có thể bạn chia sẻ câu chuyện của mình khi họ chưa kịp chuyển sự chú ý của họ sang bạn. Có khi tất cả những gì bạn cần làm là nói: "Tôi đang có mấy chuyện vui. Bạn có muốn nghe không?". Tương tự, nếu bạn đang lo lắng về chuyện gì đó và muốn được quan tâm, bạn có thể nói: "Bạn có thời gian không, tôi đang có chuyện lo lắng?". Bằng cách đó, bạn có thể làm người khác chú ý đến mình trước khi bạn bắt đầu chia sẻ chuyện của mình với họ.

Việc để mọi người có cơ hội nhận ra bạn đang có chuyện quan trọng muốn tâm sự cùng họ mang đến cho bạn một cuộc nói chuyện ý nghĩa và đầy viên mãn. Khi không còn kỳ vọng người khác đọc được suy nghĩ của mình, bạn sẽ không thấy bực dọc hay thất vọng nữa. Như vậy, bạn có thể tránh được nguy cơ trở thành xe rác.

Không thể phủ nhận tâm sự là việc nên làm, vì giãi bày nỗi lòng sẽ giúp bạn nhận ra những điều không ổn trong cuộc sống của mình. Hơn nữa, khi tâm sự với người khác, bạn còn có cơ hội thấy được vấn đề của mình ở góc nhìn khác và học được những điều mới mẻ. Tuy nhiên, hễ gặp khó khăn hay bế tắc là bạn liền nghĩ tìm người kể lể, rất có thể bạn sẽ bị mắc kẹt giữa cảm giác chán nản, nhụt chí và nỗ lực hành động để cải thiện tình hình.

Giải pháp khắc phục

Có hai việc quan trọng bạn cần làm để tránh chia sẻ quá mức cần thiết. Thứ nhất, hãy xác định xem bạn có kiểm soát được tình huống mình đang gặp phải hay không. Nếu không, hãy thử tuân theo các cam kết trong Bài học Diệu kỳ từ Chiếc Xe Rác và cho qua những điều khiến bạn phiền lòng. Cứ thực hành việc cho qua những cảm xúc tiêu cực mỗi ngày, bạn sẽ cảm thấy chuyện đó dễ dàng hơn. Mỗi lần như vậy, bạn đầu tư ít năng lượng cảm xúc hơn và tăng cường thứ mà nhà tâm lý học Roy Baumeister gọi là "năng lực tự điều chỉnh bản thân".

Quan điểm của ông là tại mỗi thời điểm, chúng ta chỉ có thể kiểm soát bản thân ở một mức độ nhất định. Vì vậy, nếu bạn làm mình mệt mỏi khi phản ứng lại những việc vụn vặt (bạn đụng độ với xe rác, sau đó bạn trút rác lên người khác) thì bạn chỉ còn một chút sức lực để xử lý những việc quan trọng hơn. Mặt khác, bạn càng tuân theo các cam kết thì sức mạnh và khả năng chịu đựng của bạn sẽ ngày càng tăng.

Trong nghiên cứu *The Strength Model of Self-Control* (tạm dịch: *Mô hình sức mạnh của sự tự kiểm soát*), Baumeister cùng hai nhà tâm lý học Kathleen Vohs và Dianne Tice đã viết như sau: "Việc thường xuyên rèn luyện khả năng tự kiểm soát, chẳng hạn như thay đổi hành vi lời nói, có thể giúp một người dần dần cải thiện khả năng tự kiểm soát". Khả năng tự kiểm soát tốt rất quan trọng và mang lại nhiều lợi ích. Trong nghiên cứu *Ego Depletion and Self-Control Failure: An Energy Model of the Self's Executive Function* (tạm dịch: *Sự suy giảm và thất bại trong khả năng tự kiểm soát: mô hình năng lượng của chức năng điều hành bản thân*),

Baumeister cho biết:

Người có khả năng tự kiểm soát cao thường đạt kết quả tốt hơn ở nhiều lĩnh vực trong cuộc sống. Điểm số trong học tập của họ cao hơn, họ ít gặp các vấn đề như rối loạn ăn uống hay lạm dụng rượu bia. Nhìn chung họ cũng gặp ít vấn đề về sức khỏe tâm lý và tâm thần hơn. Các mối quan hệ xã hội của họ tốt đẹp và ổn định hơn. Họ ít gặp các rắc rối về mặt cảm xúc và có thể kiểm soát tốt cơn giận của mình.

Thứ hai, nếu bạn có thể đánh giá tình huống thì bạn có khá nhiều lựa chọn. Ví dụ, bạn đang bức xúc với một vấn đề chính trị. Hãy ngừng phàn nàn và làm gì đó để giải quyết nỗi lo của bạn bằng cách đảm bảo bạn hiểu rõ lý do đằng sau một chính sách hoặc một quyết định mà bạn cho là khó hiểu và khiến bạn tức điên. Chúng ta thường bỏ qua bước này khi quan sát và đánh giá tình hình chính trị, dù là ở quy mô quốc gia hay công ty. Đừng phản ứng theo cảm tính và vội vàng chỉ trích người khác khi bạn chưa thật sự hiểu rõ vấn đề. Nếu bạn vẫn tâm huyết với vấn đề đó, hãy nâng cao vị thế của mình bằng cách gọi điện hoặc viết thư cho các vị đại biểu Quốc hội, đóng góp tiền hoặc tình nguyện tham gia vào một nhóm ủng hộ, hay thậm chí là hướng dẫn và vận động người khác tham gia vào sự nghiệp chính nghĩa của bạn.

Một trong những bí quyết để hạnh phúc là tin rằng cuộc sống của bạn có ý nghĩa và bạn có thể tạo nên sự khác biệt. Việc thật sự bắt tay vào hành động để ủng hộ điều bạn quan tâm thay vì cứ liên tục trút bầu tâm sự với người khác sẽ giúp bạn cải thiện được tâm trạng và đạt được nhiều thành tựu hơn.

Cách ứng phó với lời than phiền núp dưới vỏ bọc "tâm sự"

Nếu không cẩn thận, bạn có thể biến những cuộc chuyện trò tâm sự thành các cuộc ngồi lê đôi mách hoặc nói xấu người khác. Khi sa vào cái bẫy đó, chính bạn sẽ trở thành một chiếc xe rác.

Một việc quan trọng nữa là nhận ra khi nào bạn đang phàn nàn về những người ưa than thở. Một người "tích cực" rất dễ đi than phiền về một người "tiêu cực" (nhưng như vậy thì họ có phải là "người tích cực" đúng nghĩa không?). Thay vì than trách người khác, bạn có thể ứng phó với lời than thở của họ theo năm cách sau:

1. Nếu lời phàn nàn của người khác là hợp lý, hãy giúp họ tìm cách giải quyết vấn đề.

2. Nếu việc than phiền của họ chỉ thoáng qua và không mấy quan

trọng, hãy hướng cuộc nói chuyện vào điều gì đó mang tính xây dựng.

3. Nếu họ cứ tiếp tục than thở, hỏi xem họ có cần tâm sự một chút không. Câu hỏi đó giúp họ tạm ngừng kêu ca và nghĩ cách trả lời câu hỏi của bạn. Việc này cũng phân tán năng lượng tiêu cực của họ. Nếu họ đồng ý tâm sự, hãy toàn tâm toàn ý lắng nghe họ.

4. Nếu họ than phiền với bạn về cùng một vấn đề hết lần này đến lần khác, hãy giúp họ xác định căn nguyên của vấn đề.

5. Nếu việc than phiền của họ ảnh hưởng xấu đến cuộc sống của bạn, hãy cho họ biết điều đó và nói rằng những lời phàn nàn của họ làm tổn thương mối quan hệ giữa họ và bạn. Nếu họ vẫn không thay đổi, hãy tránh họ càng xa càng tốt. Bạn chỉ cần mỉm cười, vẫy tay chào và chúc họ may mắn. Bạn cần tiếp tục sống cuộc đời mình và họ cũng vậy.

Nói tóm lại, việc tâm sự có thể hữu ích khi bạn xác định được các giới hạn cần thiết và không trút rác lên người khác. Bạn có quyền chia sẻ với người khác những vấn đề quan trọng trong cuộc sống, nhưng bạn không được quyền chuyển gánh nặng của mình sang vai họ. Để xây dựng một cộng đồng không có xe rác, bạn cần có trách nhiệm với bản thân và với cuộc sống của những người thân yêu.

Hướng dẫn hành động

Khi bạn nhận thấy mình đang bắt đầu "trút rác" lên người khác, hãy dừng lại ngay. Hãy hỏi bản thân: "Mình có thật sự cần chia sẻ điều này không?". Nếu có, hãy hỏi ý kiến của người khác trước khi bạn tìm đến họ để giãi bày tâm sự, chứ đừng tự mặc định rằng họ luôn sẵn sàng nghe bạn tâm sự. Sau đó, hãy xem mối quan hệ của bạn được cải thiện thế nào khi bạn học được cách chia sẻ tâm tình mà không "trút rác".

Chương 21
Bài sát hạch cam go của cuộc đời

"Tất cả chúng ta đều mang trong mình sức mạnh tối thượng, sự thông thái tuyệt đỉnh và niềm hân hoan mãnh liệt - những điều không thể bị ngăn trở và hủy diệt."

- HUSTON SMITH

Khi không hành xử như xe rác, bạn cảm thấy thoải mái hơn và góp phần cải thiện cách ứng xử giữa người với người.

Khi bạn cam kết hướng đến những điều tốt đẹp, lẽ phải và công bằng, thế giới này cũng nhờ đó mà trở nên tốt đẹp hơn. Có thể nói, cam kết nói không với xe rác tiếp thêm cho bạn sức mạnh để vượt qua những thử thách của cuộc sống.

Nhưng điều gì xảy ra khi thử thách ấy khó khăn hơn bạn tưởng?

Liệu quyết tâm không để mình bị cảm xúc tiêu cực của người khác ảnh hưởng có còn đứng vững khi bạn phải đương đầu với những biến cố khắc nghiệt nhất của cuộc sống? Khi bệnh tật, tổn thương và cái chết phủ bóng lên cuộc sống của bạn, bạn có còn tuân theo các cam kết nói không với xe rác không? Liệu những sự kiện trong đời bạn, và hậu quả của các sự kiện đó, có khiến cam kết của bạn trở nên ít quan trọng hơn? Và liệu thái độ sống đó có còn hữu ích cho bạn và những người khác trong giai đoạn khó khăn?

Những câu hỏi trên không dễ trả lời nhưng lại rất quan trọng. Không ai chạy trốn được nghịch cảnh. Và khi nghịch cảnh tìm đến bạn, bạn không thể chỉ mỉm cười, phất tay và đi qua nó.

Đối mặt với bệnh tật và cái chết

Mỗi ngày, hàng triệu người đang phải đương đầu với bệnh tật, tổn

thương tinh thần và cái chết. Nhiều gia đình đang phải chịu đựng những mất mát to lớn hơn những gì chúng ta có thể tưởng tượng, và có những nỗi đau tưởng chừng quá sức chịu đựng. Đối với nhiều người, không có cách nào để hoàn toàn vượt qua mất mát, vì vậy họ chỉ có thể học cách sống chung với nó. Elisabeth Kübler-Ross và David Kessler, hai tác giả của quyển *On Grief and Grieving* (tạm dịch: *Thấu hiểu nỗi đau*) cho biết: "Sau khi vừa trải qua mất mát to lớn, cuộc sống của chúng ta bị bao trùm bởi những cảm giác mà ta luôn muốn tránh né. Nỗi buồn, cơn giận và những tổn thương cảm xúc thường xuyên ngự trị với mức độ sâu sắc mà chúng ta chưa bao giờ cảm nhận".

Tôi vô cùng thương cảm cho những ai từng trải qua nỗi đau mất người thân. Tôi từng cho rằng miễn là tôi còn được sống bên cạnh người thân yêu, thì không có chuyện gì trên đời là quá tồi tệ. Nhưng lỡ một ngày nào đó, ta không còn họ ở bên thì sao? Hoặc điều gì xảy ra nếu người thân của chúng ta mắc bệnh hiểm nghèo?

Những trái tim can đảm

Trong những năm qua, tôi có cơ hội được biết nhiều con người dũng cảm đang phải gánh chịu nhiều nỗi đau. Họ có mọi lý do để suy sụp tinh thần và không có gì khó hiểu khi cảm xúc ban đầu của họ không hề tích cực. Họ phải trải qua tất cả cảm xúc mà một người phải trải qua sau sự ra đi của một người thân hoặc khi nghe tin mình mắc bệnh nan y. Nhưng cuối cùng, họ đã lấy lại quyền làm chủ cuộc đời mình, học cách vượt qua nỗi đau và tìm thấy con đường trở về với bình yên và hạnh phúc. Câu chuyện của họ chứng tỏ sức mạnh của cam kết nói không với xe rác.

Bây giờ, mời bạn lắng nghe một câu chuyện như thế.

Hướng dẫn hành động

Hãy tưởng tượng mất mát mà một ngày nào đó bạn sẽ phải đối diện. Bạn bè hoặc người thân của bạn ngã bệnh hoặc qua đời, hoặc chính bạn là người bị bệnh. Cũng có thể bạn đã và đang trải qua bi kịch đó.

Sau đó, hãy viết ra hai cách mà cam kết nói không với "xe rác" có thể giúp bạn vượt qua giai đoạn khó khăn ấy.

Chương 22
Câu chuyện của Kim

"Khi bạn bị dồn đến đường cùng và mọi thứ dường như đều chống lại bạn, khi bạn nghĩ mình không thể chịu đựng thêm một phút nào nữa, đừng vội bỏ cuộc, vì đó chính là lúc tình thế sắp xoay chuyển."

- HARRIET BEECHER STOWE

Ở tuổi ba mươi bảy, Kim Greenbaum sống hạnh phúc bên Steve, người chồng tuyệt vời của cô cùng hai đứa con xinh xắn tên là Lauren và Jordan. Kim là giám đốc đào tạo bán hàng cấp quốc gia của một công ty phần mềm giáo dục, và cô có thể làm việc tại nhà, đồng nghĩa với việc cô được ở cạnh các con gần như cả ngày.

Cuộc sống đảo lộn

Ngày bốn tháng Một năm 2005, Kim đi khám sức khỏe định kỳ và làm tất cả các xét nghiệm, bao gồm cả chụp nhũ ảnh. Sau đó, cô ra ngoài sảnh chờ nhận kết quả.

Khi được đưa trở lại vào phòng khám, Kim nhìn thấy cái mà cô gọi là nét mặt thể hiện tin xấu. "Ánh nhìn ấy khiến bạn sởn tóc gáy", cô chia sẻ. Các bác sĩ muốn siêu âm cho cô vì họ phát hiện ngực bên phải của cô có gì đó không ổn. Cô sợ hãi gọi điện báo tin cho chồng biết. Kết quả siêu âm cho thấy cô có những nốt vôi hóa nhỏ nằm rải rác hơn 90% bầu vú bên phải, và cô được lên lịch làm sinh thiết bằng kim ngay trong tuần tiếp theo.

Quá trình sinh thiết bằng kim đó cực kỳ đau đớn nhưng lại không giúp các bác sĩ đưa ra kết luận về căn bệnh của cô. Vì vậy, Kim phải trải qua một ca phẫu thuật sinh thiết. Trong ca phẫu thuật, các bác sĩ phát hiện các tế bào tiền ung thư. Trường hợp này không quá hiếm gặp ở phụ nữ, nhưng vẫn khiến bác sĩ của Kim e ngại, và

giải pháp ông dành cho cô là phẫu thuật loại bỏ khối u trong vú.

Trở về nhà sau buổi khám bệnh ấy, Kim nhìn các con mà cảm thấy đau nhói trong lòng. Hai đứa con của cô còn nhỏ quá, Lauren vừa lên ba, và năm tuần nữa là Jordan tròn một tuổi. Cô nghĩ, "Mình sẽ làm bất cứ điều gì cần thiết để được sống cùng các con". Thế là Kim đến gặp một chuyên gia về ung thư ở Miami.

"Việc cô định làm thật ngớ ngẩn. Khả năng cô mắc ung thư vú gần như bằng không", vị bác sĩ ở Miami nhận xét. Nhưng Kim sẵn lòng chấp nhận cắt bỏ vú nếu việc đó có thể loại bỏ khả năng các tế bào tiền ung thư trở thành tế bào ung thư. Vị chuyên gia gạt bỏ mối lo ngại của Kim, nhưng cô vẫn chưa hoàn toàn yên tâm.

Vì vậy, Kim tìm đến một bác sĩ uy tín khác để xin ý kiến. Lần này, cô và bác sĩ đồng ý rằng trong quá trình phẫu thuật, nếu có mô vú nào khiến ông quan ngại thì ông được toàn quyền làm bất cứ điều gì cần thiết, bao gồm thực hiện cắt bỏ vú. Cô thành khẩn nói với bác sĩ, "Xin bác sĩ cố gắng hết sức để giúp tôi".

Ngày hai mươi bảy tháng Tư năm 2005, trước khi vào phòng mổ, cô cho bác sĩ xem mấy bức ảnh chụp các con của cô và bộc bạch: "Đây là lý do tôi xin bác sĩ cố gắng hết sức để giúp tôi".

Khi tỉnh dậy sau phẫu thuật, Kim đã bị sốc. Mặc dù đã thỏa thuận trước với bác sĩ về ca mổ này, nhưng cô vẫn bị sốc khi mất đi một bên vú. Nhưng chỉ cần nghĩ đến các con là cô lại cảm thấy biết ơn. Cô đã làm bất cứ điều gì cần thiết để được ở cạnh các con mình.

Hạnh phúc ngắn ngủi

Một năm sau, Kim đang tận hưởng mùa hè hạnh phúc nhất trong đời cô. Đã hơn một năm trôi qua kể từ ca mổ kia. Giờ đây cô trân trọng gia đình mình hơn bao giờ hết và cảm thấy cô đã hoàn toàn làm chủ được cuộc sống của mình. Năm ngoái, cô đã can đảm đưa ra một quyết định hết sức khó khăn để bảo đảm sức khỏe của mình, và bây giờ cô cảm thấy hạnh phúc hơn bao giờ hết.

Bi kịch trở lại

Ngày mười ba tháng Chín năm 2006, Kim đến gặp bác sĩ để chụp nhũ ảnh định kỳ. Tâm trạng cô lúc đó vô cùng thoải mái, như cô chia sẻ với tôi: "Chẳng có gì phải lo, vì năm ngoái tôi đã làm mọi việc cần thiết rồi". Thế nhưng cô vẫn thấy có một vấn đề.

Kim cảm thấy nách mình có gì đó không ổn, nhưng cô đoan chắc

đó không phải là ung thư. Làm sao là ung thư được khi cô đã cắt bỏ ngực? Dù tự tin mọi chuyện đều ổn thỏa, nhưng trong buổi khám bệnh, cô vẫn đề cập đến điều mình đang băn khoăn. Bác sĩ cũng nghĩ vấn đề của cô không có gì đáng lo, nhưng để chắc chắn, họ vẫn cho cô làm siêu âm.

Một lần nữa, Kim phải nằm trên giường siêu âm. Người kỹ thuật viên siêu âm bắt đầu thực hiện công việc của mình. Anh nhìn lên màn hình, chần chừ một chút, rồi nhìn Kim. Và nét mặt "thông báo tin xấu" ấy đã trở lại. Cô có một khối u. Hai ngày sau, ngay trước ca phẫu thuật, Kim lại đưa cho y tá, bác sĩ gây mê, bác sĩ phẫu thuật của ca mổ xem hình của gia đình mình.

Nhiều giờ sau, Kim tỉnh dậy trong phòng hồi sức. Dù còn hơi choáng vì thuốc gây mê, nhưng cô vẫn hài hước hỏi bác sĩ: "Tôi có phải tìm vợ mới cho chồng tôi không vậy bác sĩ?". Không ai cười nổi. "Tôi lại bắt gặp ánh nhìn ấy. Nó đã trở nên quá quen thuộc", Kim kể với tôi. Sau đó bác sĩ nói, "Chúng ta cần làm thêm xét nghiệm, nhưng có vẻ đó là ung thư".

Một tuần sau, khi vết mổ vẫn còn đau, Kim nhận được cuộc gọi của bác sĩ khi đang ngồi chơi với con trai. Cô bị ung thư vú xâm lấn. Mặc dù trước đó cô đã cắt bỏ vú, nhưng tế bào ung thư đã kịp lan sang tế bào vú ở gần nách. Kim phải trải qua một ca phẫu thuật nữa và tiến hành xạ trị trong vòng bảy tuần. Khi biết tin, Kim đã rất hoảng loạn. Cô bộc bạch: "Tôi nhìn cậu con trai đang vô tư chơi đùa và nghĩ 'Ai sẽ chăm sóc thằng bé đây?'. Nghe có vẻ hơi cực đoan, nhưng đó là suy nghĩ đầu tiên của tôi. 'Ai sẽ yêu thương các con của tôi?'. Thật đau khổ khi không thể sống cho đến ngày nhìn thấy các con trưởng thành".

Kim phải trải qua thêm một ca phẫu thuật nữa để loại bỏ các u hạch bạch huyết. May mắn là kết quả của ca phẫu thuật rất tốt. Kể từ đó, cuộc sống của cô là những chuỗi ngày của xét nghiệm và phác đồ điều trị, nhưng cô nói: "Mọi chuyện vẫn chưa đến mức quá tồi tệ. Thật dễ để than thân trách phận:

'Sao lại là tôi?'. Nhưng đối với tôi, thay vì than trách, tôi tự nhủ: 'Mình thật may mắn vì đã phát hiện bệnh ung thư sớm'".

Nếm trải những cảm xúc tiêu cực

Điều khiến Kim muộn phiền nhất là cô không biết mình còn có thể ở bên các con nữa hay không. Tuy nhiên, cô luôn tỏ ra lạc quan khi ở cạnh con. Bọn trẻ còn quá nhỏ, làm sao hiểu được những gì

cô đang trải qua, và cô cũng không muốn làm con lo lắng. Nhưng nói vậy không có nghĩa Kim không hề cảm thấy khổ sở. Có những lúc cô khóc hết nước mắt trong phòng tắm. Cô chia sẻ, "Khoảng thời gian ấy thật đáng sợ. Tôi đang sống vui vẻ, khỏe mạnh, thì đột nhiên biết tin mình bị bệnh, và tương lai bỗng nhiên trở nên vô định. Vậy nên tôi cho phép mình khóc cho nhẹ lòng. Sau đó tôi sẽ bước ra ngoài, cảm nhận làn gió mát lạnh và tự nhủ: 'Được rồi, mình ổn mà. Mình có thể đánh bại căn bệnh này'".

Còn đó những tiếng cười

Vợ chồng Kim cũng cố gắng giữ tinh thần lạc quan trong giai đoạn khó khăn này. Thay vì tập trung vào nỗi lo, họ đã chọn tiếng cười. Họ cảm thấy sự hài hước giúp họ nhìn nhận mọi chuyện nhẹ nhàng hơn.

Một tối nọ, tôi nói với chồng: "Em thèm ăn pizza quá. Mình gọi pizza đi anh".

Steve trả lời: "Em à, tủ lạnh còn nhiều thức ăn lắm. Sao phải gọi pizza?".

"Steve, em bị ung thư đấy, và em đang thèm pizza."

Steve nhìn tôi và nói: "Kim, em muốn dùng đến 'tấm lệnh bài ung thư' chứ gì? Được rồi, anh sẽ đi mua pizza cho em nếu em muốn. Anh đi ngay đây!".

Tôi kêu lên: "Ôi không, không thể tin là em vừa làm vậy. Em đã phung phí 'tấm lệnh bài' chỉ vì một chiếc bánh pizza. Đáng ra em phải nhờ anh sửa lại căn bếp hoặc mua dây chuyền kim cương cho em mới phải. Đằng này em chỉ đòi hỏi mỗi món pizza".

Thế là vợ chồng tôi đều bật cười.

Khả năng chuyển từ cảm xúc tiêu cực sang tích cực của vợ chồng Kim minh họa cho lập luận của nhà tâm lý học George Bonanno trong quyển sách của ông mang tựa The Other Side of Sadness (tạm dịch: Bên kia nỗi buồn). Ông gọi đó là "sự chuyển đổi" từ nỗi buồn sang một trạng thái tâm lý tích cực hơn.

Hầu hết chúng ta đều ngạc nhiên khi biết mình có thể thực hiện sự chuyển đổi đó. Không ai nghĩ mình có thể tìm thấy niềm vui và tiếng cười trong nỗi đau, nhưng khi thử làm như vậy, chúng ta cảm thấy trong lòng nhẹ nhõm hơn, dù chỉ là tạm thời. Trạng thái lạc quan này không chỉ đẩy chúng ta ra khỏi nỗi buồn, mà còn tái kết nối chúng ta

với những người xung quanh. Tiếng cười luôn có tác động lan truyền đến người khác. Tiếng cười làm người khác vui vẻ hơn và mang họ lại gần chúng ta theo một cách mới mẻ, đền ơn họ vì đã cùng chúng ta trải qua những khoảnh khắc đau đớn.

Những mối quan hệ tích cực

Dù có lúc tuyệt vọng về tình trạng bệnh của mình, nhưng Kim không bao giờ để cảm xúc tiêu cực cản trở mối quan hệ tích cực với những người chăm sóc cô. Cô muốn mọi người động viên, giúp đỡ cô, và cô nghĩ: "Tại sao mình phải phung phí năng lượng cho các mối quan hệ thù hằn không cần thiết, trong khi mình đang dồn hết tâm sức vào việc hồi phục sức khỏe và chăm sóc gia đình?". Chính thái độ tích cực đó đã giúp cô nhận được sự chăm sóc tốt nhất. Bạn phải là người chủ động bảo vệ sức khỏe của mình; bạn giúp ích cho bản thân nhiều nhất khi bạn không nhận gánh nặng từ rác rưởi của người khác và cũng không đổ rác của mình lên họ. Tôi còn nhớ Kim từng nói:

Bệnh nhân ung thư nào cũng có nỗi sợ. Bạn có thể phải chờ vài tuần để biết kết quả chẩn đoán từ bác sĩ, và nỗi sợ những điều chưa biết còn kinh khủng hơn việc đương đầu với bi kịch mà bạn đã biết rõ. Cam kết nói không với "xe rác" là một hướng dẫn hữu ích giúp chúng ta vượt qua giai đoạn khó khăn. Thứ nhất, đó là lời nhắc nhở rằng cuộc sống vẫn luôn xảy ra những điều tồi tệ mà chúng ta không thể kiểm soát. Biết được điều này rất quan trọng vì các bệnh nhân ung thư thường có cảm giác chính họ đã làm mình bị bệnh (Phải chăng do tôi ăn uống không lành mạnh, hay là tôi tập thể dục chưa đủ?), và tâm trạng ủ rũ đó chẳng giúp gì được cả.

Thứ hai, các cam kết hướng chúng ta tập trung vào những điều quan trọng. Bệnh ung thư đúng là "đống rác" to tướng bất thình lình đổ ập lên đầu bạn và mang đến cho bạn biết bao gánh nặng. Nhưng nếu luôn chủ động tìm kiếm những điều tuyệt vời trong cuộc sống và bỏ qua những điều tiêu cực, chúng ta cho bản thân cơ hội sống hạnh phúc, ngay cả khi chúng ta đang phải chống chọi với một thứ đáng sợ như bệnh ung thư.

Một cuộc sống không có xe rác cho phép bạn suy nghĩ sáng suốt. Khi phải đối mặt với thử thách lớn nhất đời mình, bạn không thể lãng phí sức lực vào những chuyện vụn vặt. Bạn phải tập trung vào những gì quan trọng. Trong trường hợp của Kim, trong khi cô sống lạc quan và biết ơn những điều tốt đẹp trong cuộc sống, cô vẫn luôn thận trọng chăm sóc sức khỏe của mình. Thật ra, nếu Kim không phát hiện và thông báo với bác sĩ về khối u nhỏ bằng

hạt đậu bên dưới cánh tay thì có thể cô đã không phát hiện mình bị ung thư.

Sức mạnh của tinh thần lạc quan

Kim hoàn tất quá trình xạ trị vào ngày mười một tháng Một năm 2007. Hai tuần sau đó, vào ngày hai mươi lăm tháng Một năm 2007, cô tham gia cuộc đi bộ gây quỹ Race for the Cure của tổ chức Susan G. Komen, một tổ chức phi lợi nhuận hoạt động vì phúc lợi của bệnh nhân ung thư vú.

Lúc đó tôi đã nghĩ: "Đây mới là việc mình nên tập trung vào". Tôi vẫn cảm thấy biết ơn cuộc sống, vậy nên đã đến lúc tôi ngừng việc chỉ chăm chăm nghĩ về bản thân và bắt đầu nghĩ đến những phụ nữ khác. Có những người bệnh nặng hơn tôi rất nhiều, thậm chí một số người còn khó lòng qua khỏi. Vì vậy tôi phải làm gì đó cho những phụ nữ đang cần được giúp đỡ. Thế là tôi bắt tay vào hành động bằng cách khởi động một chiến dịch viết thư. Tôi chia sẻ trải nghiệm của mình và gây quỹ ủng hộ việc nghiên cứu bệnh ung thư. Tôi bắt đầu tham dự những buổi tiệc xã giao. Tôi còn nhớ mình đã nhìn quanh và nghĩ, "Đây toàn là những phụ nữ lớn tuổi phúc hậu. Nhưng mình cần kết nối với bạn bè và những người đồng trang lứa với mình, những bà mẹ trẻ khác, trước khi họ bị chẩn đoán mắc ung thư vú".

Trong vòng một năm, có ba phụ nữ trẻ báo cho tôi biết tin họ bị ung thư vú và tìm đến tôi để xin lời khuyên. Không thể để như vậy được, tôi nghĩ chúng ta phải làm gì đó để giúp đỡ những phụ nữ này. Vì vậy, tôi hợp tác với Joy Goldman và trong vòng sáu tháng, chúng tôi tổ chức một sự kiện nhằm nâng cao nhận thức về ung thư vú cho bốn trăm phụ nữ. Chúng tôi đặt tên cho sự kiện là "The Power of Pink" (tạm dịch: "Sức mạnh của sự lạc quan"). Đến hôm nay, tôi vẫn vô cùng cảm động khi có người đến nói với tôi, "Cô biết không, nhờ cô mà tôi đã quyết định đi khám và sớm phát hiện mình bị ung thư. Cảm ơn cô rất nhiều".

Sự ủng hộ từ gia đình và bạn bè

Câu chuyện của Kim còn cho chúng ta thấy tầm quan trọng của việc dùng năng lượng tích cực để kêu gọi sự ủng hộ từ gia đình và bạn bè. Bạn muốn kéo mọi người về phía mình, chứ không phải đẩy họ ra xa. Ngay cả trong những hoàn cảnh khó khăn, mọi người vẫn sẽ tiếp tục vun đắp mối quan hệ với bạn nếu bạn làm họ cảm thấy vui khi góp phần giúp bạn khỏe mạnh và hạnh phúc hơn. Mặt khác, nếu bạn cứ liên tục làm tâm trạng của họ đi xuống, thì đồng nghiệp sẽ bắt đầu giữ khoảng cách với bạn, bạn bè sẽ dần

xa lánh bạn và người thân trong gia đình cũng mệt mỏi với tâm trạng, thái độ và hành vi tiêu cực của bạn. Kim đưa ra lời khuyên như sau:

Bạn có nhiều người bạn tuyệt vời, nhưng sau một thời gian, họ không muốn suốt ngày phải "hứng rác" của bạn nữa. Họ muốn biết những điều tốt đẹp đang diễn ra trong cuộc sống của bạn.

Khi họ quan tâm đến bạn, họ cũng muốn bạn làm điều tương tự cho họ. Ai cũng có vấn đề, chứ không riêng gì các bệnh nhân ung thư. Thật dễ để nhìn thế giới qua một lăng kính xám xịt, kiểu như, "Trời đất ơi, tôi bị ung thư đây này", nhưng trên thực tế, mỗi người đều đang phải đối mặt với những vấn đề quan trọng của mình. Vậy cuối cùng ai sẽ đánh giá xem nỗi đau của người nào tệ hại hơn. Đây đâu phải là một cuộc thi.

Cuộc đời của Kim là lời nhắc nhở rằng việc cam kết nói không với xe rác hết sức quan trọng.

Với tình trạng sức khỏe của mình, một lần nữa tôi lại cần được theo dõi khối u. "Đống rác ung thư" ấy có thể sẽ mãi là một phần cuộc sống của tôi. Cam kết nói không với "xe rác" là thông điệp về việc không cho phép nỗi sợ bao trùm cuộc sống của tôi, ngay cả khi tôi băn khoăn không biết ngày mai sẽ ra sao. Đồng hành cùng tôi là những con người tuyệt vời, và tôi cũng đang được hưởng một nền y tế rất tốt. Bằng cách bỏ qua nỗi sợ và trân trọng những điều mình đang có: chồng, các con, gia đình và bè bạn. Tôi vẫn đang sống và có quyền quyết định cuộc đời mình. Tôi biết mình là một người hạnh phúc.

Hướng dẫn hành động

Hãy nghĩ về hành trình đấu tranh với bệnh ung thư của Kim và tác động của nó đối với cuộc sống của cô. Kim biết ơn những điều tốt đẹp và hạnh phúc của mình, nhưng không vì thế mà cô lơ là việc giữ gìn sức khỏe. Mặc dù nỗi lo vẫn thường trực, nhưng niềm hạnh phúc của cô đã chiếm ưu thế.

Cuộc sống của bạn thì sao? Bạn có nỗi lo nào mà bạn không thể hoàn toàn buông bỏ không? Tuần này, hãy chú ý đến cách những mối bận tâm của bạn ảnh hưởng đến tâm trạng và hành vi của bạn. Nó khiến bạn "hứng rác" và "đổ rác" như thế nào?

Hãy cố gắng nhìn nhận nỗi lo của bạn mà không để nó biến bạn thành "xe rác". Bạn hoàn toàn có thể sống hạnh phúc mà không cần phủ nhận những mối lo cần thiết trong cuộc sống.

Chương 23
Sống thật với cảm xúc của mình

"Hãy sống như một chú chim, khi đậu phải cành mềm vẫn vui vẻ hót vang, vì nó biết mình còn đôi cánh."

- VICTOR HUGO

Thế giới này sẽ ra sao nếu những người đang đau khổ được tự do làm bất cứ điều gì họ muốn? Trong khi chúng ta muốn có đặc quyền hành xử như xe rác, liệu chúng ta có sẵn lòng cho những người xung quanh quyền làm vậy? Chúng ta có muốn gia đình, bạn bè, đồng nghiệp và những người xa lạ cứ thế trút rác của họ lên chúng ta chỉ vì họ cảm thấy hành động của họ là hợp lý không?

Vì ai cũng nghĩ mình có lý do chính đáng để nổi giận và đổ rác lên người khác, nên đó cũng chính là những gì chúng ta nhận lại từ người khác.

Tầm nhìn hạn hẹp

Nếu bạn sống mà chỉ nhìn vào nỗi đau của mình, hẳn là bạn cảm thấy mình không cần phải nghĩ đến người khác. Bạn tự nhủ:"Vậy nếu mình thiếu kiên nhẫn, hay nổi nóng, phán xét người khác hoặc hành xử tiêu cực quá mức thì sao nhỉ? Thế thì thật tệ. Nhưng chịu thôi, tất cả là do mình đang phải đối diện chiếc xe rác quá lớn mà cuộc sống gửi đến". Nhưng khi bạn nhìn thế giới qua lăng kính đó, bạn không nhận ra việc hành xử như xe rác làm tổn thương bạn và những người xung quanh thế nào.

Khi nỗi đau của bạn quá lớn, thật dễ để bạn bào chữa cho hành vi xấu của mình (việc này hoàn toàn có thể hiểu được). Nhưng bạn có muốn sống trong một thế giới mà ai nấy đều vin vào nỗi khổ

của bản thân để biện minh cho cách cư xử tồi tệ của họ không?

Mặc dù bạn muốn mọi người bỏ qua, hay ít nhất là thấu hiểu, những lúc bạn trút bực lên họ, nhưng bạn không thể bắt họ phản ứng theo cách này hoặc cách khác. Việc họ phản ứng thế nào trước cơn giận và sự vô tâm của bạn không phải do bạn quyết định. Bất luận bạn yêu thương người thân của mình đến đâu, phản ứng của họ là do chính họ quyết định. Bạn không thể điều khiển ai cả. Họ có thể rộng lượng bỏ qua cho cách ứng xử xấu của bạn, hoặc cũng có thể không. Nhưng có một điều chắc chắn, đó là ai cũng có một ngưỡng giới hạn về lượng rác mà họ có thể hứng từ người khác. Đến một lúc nào đó, những người xung quanh sẽ không chịu nổi bạn nữa, dù cho bạn đau khổ hay mất mát thế nào. Và tất nhiên, đó là lúc không còn ai thông cảm cho cách cư xử thiếu cân nhắc của bạn.

Hãy mở rộng tầm nhìn của bạn

Vì vậy, bí quyết ở đây là hãy nhìn rộng ra. Đừng chỉ biết lo cho bản thân mà hãy nhìn vào các mối quan hệ của bạn. Bạn có thể yêu thương và trân trọng những người xung quanh mình như thế nào? Chắc hẳn bạn sẽ rất đau khổ nếu mất đi một người thân yêu, một người bạn, hoặc biết tin người thân của mình bị bệnh. Vậy tại sao bạn lại làm khổ họ khi bạn vẫn còn có họ bên cạnh? Món quà quý giá nhất mà bạn có thể tặng cho những người thân yêu đang ốm đau, hoặc đã qua đời của mình là sống xứng đáng với tinh thần của họ. Bạn có thể làm được điều này bằng cách tuân thủ các cam kết trong Bài học Diệu kỳ từ Chiếc Xe Rác.

Bạn tử tế, kiên nhẫn và biết thông cảm cho người khác hơn khi bạn nhẹ nhàng bỏ qua những sai lầm nhỏ của người khác. Hãy kiềm chế việc phán xét người khác, cũng như bạn muốn người khác không phán xét mình. Nếu mất mát của bạn khiến bạn thông cảm với những người cũng khổ đau như bạn, tức là bạn đang đi đúng hướng rồi đấy.

Sống thật với cảm xúc của mình

Một số người cho rằng kỳ vọng mọi người tuân thủ cam kết nói không với xe rác trong giai đoạn đen tối nhất của họ là việc thiếu thực tế và đi ngược lại cảm xúc thật của con người. Theo quan điểm của những người này, nếu bạn muốn phát điên, đang buồn rũ rượi hay đang rơi vào trầm cảm thì cứ thể hiện ra cho mọi người biết. Tại sao bạn phải che giấu cảm xúc của mình? Còn theo tôi, đây chính là lúc khái niệm "sống thật với cảm xúc" cần được

mở rộng.

Quan niệm cho rằng chúng ta nên chiều theo cảm xúc đầu tiên của mình thật hạn hẹp. Sống thật không có nghĩa là chúng ta phải phản ứng lại mọi cảm xúc của mình. Theo bạn thì thế nào mới là sống thật, nổi giận với mọi người vì bạn vừa trải qua một mất mát lớn, hay thể hiện lòng trắc ẩn với những người khổ đau hoặc đang gặp thử thách? Con người đâu chỉ có duy nhất một cảm xúc. Chúng ta có rất nhiều cảm xúc khác nhau. Đôi khi cảm xúc thứ hai và thứ ba mà chúng ta cảm nhận được sau một sự việc thể hiện con người tốt đẹp của chúng ta hơn là cảm xúc đầu tiên.

Daniel Siegel, đồng chủ tịch Viện Nghiên cứu Nhận thức của Đại học California tại Los Angeles và cũng là tác giả của quyển *The Mindful Brain* (tạm dịch: *Bộ não tỉnh thức*) từng phát biểu: "Việc sống theo bản năng dễ khiến chúng ta hành động thiếu suy nghĩ trước một tình huống mà không cân nhắc kỹ các lựa chọn phản ứng khác. Từ đó, hành động của chúng ta khơi mào phản ứng thiếu suy nghĩ của người khác. Hàng loạt phản ứng thiếu suy nghĩ như thế tạo ra một thế giới đầy những tương tác bồng bột và tàn ác".

Việc tuân thủ cam kết nói không với xe rác giúp bạn lựa chọn cách bạn phản ứng với cảm xúc của mình cũng như đối xử với người khác một cách tốt đẹp.

Điểm mấu chốt là bạn cần xác định rõ đâu là điều quan trọng đối với mình. Khi bạn nhận thức rõ vai trò của mình và biết ơn vì mình được đảm nhiệm những vai trò ấy, bạn sẽ biết mình nên kỳ vọng điều gì ở bản thân.

Trong cuộc sống, có những lúc nỗi đau mất người thân hoặc nỗi lo vì một người thân đang bị bệnh đè nặng bạn. Hãy tôn trọng cảm xúc đau buồn đó, vì cảm xúc ấy hoàn toàn bình thường và tự nhiên. Đừng phủ nhận cảm xúc của mình. Cảm xúc là một phần của bạn, nhưng nó không định nghĩa con người bạn.

Dù bạn cảm thấy nỗi đau của mình quá sức chịu đựng, nghiên cứu của nhà tâm lý học George Bonanno là một lời nhắc nhở rằng nỗi đau sẽ nguôi dần qua thời gian. Hạnh phúc đến từ những khía cạnh khác của cuộc sống sẽ làm bạn quên dần nỗi đau của mình, và gánh nặng trên vai bạn cũng sẽ vơi dần.

Tuy nhiên, nếu bạn đau khổ trong một thời gian dài thì bạn nên tìm đến sự giúp đỡ của người khác. Hãy tìm sự hỗ trợ mà bạn cần,

chẳng hạn như đến gặp bác sĩ tâm lý. Hãy làm bất cứ việc gì để bạn không chỉ vật vờ sống qua ngày. Ngay cả trong thời điểm tăm tối nhất, hãy tin rằng vẫn luôn có những bàn tay sẵn sàng chìa ra để kéo bạn đứng dậy, chỉ cần lên tiếng và mở lòng đón nhận sự giúp đỡ của người khác. Hãy cứ làm bất cứ điều gì bạn nghĩ mình nên và cần làm. Bạn xứng đáng với cuộc sống tươi đẹp, và điều đó hoàn toàn nằm trong tầm tay của bạn.

Hướng dẫn hành động

Hãy chú ý cách bạn phản ứng với những người và sự việc làm phiền bạn. Bạn có nhìn nhận sự việc dưới một góc nhìn hạn hẹp, hành xử như "xe rác" và biện minh cho hành động của mình không? Hay bạn biết mở rộng tầm nhìn của mình và suy nghĩ cho những người có liên quan trước khi bạn phản ứng?

Trong tuần này, hãy cam kết không hành động theo cảm xúc tiêu cực đầu tiên của mình khi có chuyện làm bạn bực mình. Bên cạnh đó, hãy tự hứa với lòng rằng bạn sẽ nhìn nhận sự việc với tầm nhìn rộng mở và suy nghĩ cho người khác trước khi bạn phản ứng. Viết ra cảm nhận của bạn khi bạn hành động chín chắn hơn và vẫn dựa trên cảm xúc tích cực rất thật của mình.

Chương 24
Ai cũng có thể thay đổi

"Dù thông minh đến đâu, một người không bao giờ nên cảm thấy xấu hổ khi học hỏi nhiều hơn và phải không ngại thay đổi tư duy của mình."

- SOPHOCLES

Trong vai trò tác giả viết sách, diễn giả và người chủ trì hội thảo, tôi đã gặp rất nhiều người từ khắp nơi trên thế giới tuyên bố rằng họ không thể thay đổi. Họ nói việc tuân theo cam kết nói không với xe rác quá khó và nằm ngoài khả năng của họ. Nếu bạn hoặc người quen của bạn cũng cảm thấy như vậy thì tôi có tin vui đây. Có rất nhiều nghiên cứu đã chứng minh điều ngược lại. Ai cũng có thể thay đổi và trở nên hạnh phúc hơn.

Nhà tâm lý học kiêm nhà nghiên cứu Sonja Lyubomirsky đã cùng hai nhà tâm lý học Ken Sheldon và David Schkade phát triển "Mô hình Hạnh phúc Bền vững". Mô hình này chứng minh bạn không phải là nô lệ của gien di truyền, và bạn hoàn toàn có thể tác động đến hạnh phúc của mình.

Lyubomirsky và các đồng nghiệp của bà phát hiện "các đặc điểm di truyền quyết định 50% sự khác biệt trong mức độ hạnh phúc của một người". Các nhà nghiên cứu cũng khám phá ra rằng "10% khác biệt trong mức độ hạnh phúc của chúng ta được giải thích bởi sự khác biệt về hoàn cảnh sống (giàu hay nghèo, khỏe mạnh hay bệnh tật, xinh đẹp hay xấu xí, đã kết hôn hay đã ly hôn, ...)".

Vậy là nếu tất cả mọi người đều có cùng bộ gien và hoàn cảnh sống, những lựa chọn chúng ta đưa ra vẫn quyết định 40% khác biệt trong mức độ hạnh phúc của chúng ta. Nếu bạn giống tôi, cũng tin rằng chúng ta có thể cải thiện hoàn cảnh của mình, thì

chúng ta có thể nâng cao mức độ kiểm soát của mình lên đến 50%. Đây quả là một tin vui.

Và tôi viết quyển sách này để giúp bạn tận dụng tối đa 50% ấy.

Hướng dẫn hành động

Nếu muốn cải thiện một khía cạnh trong cuộc sống, bạn phải nỗ lực hành động. Các nghiên cứu đã khẳng định rằng sự thay đổi đó đòi hỏi nỗ lực và hoàn toàn có thể xảy ra.

Việc biết rằng thay đổi là điều khả thi và bạn có thể học cách nói không với "xe rác" giúp bạn cải thiện cuộc sống và hỗ trợ người khác như thế nào?

Chương 25

Nói không với xe rác trong gia đình

"Dù bậc vua chúa hay phận nông dân, người hạnh phúc nhất là người tìm được bình yên trong chính gia đình mình."

- JOHANN WOLFGANG VON GOETHE

Tôi lớn lên trong một gia đình không có xe rác. Bà và mẹ tôi thường xuyên nhắc nhở con cháu phải biết kiềm chế bản thân. Chúng tôi có thể trình bày ý kiến về bất cứ điều gì nhưng không được phép tỏ ra hỗn hào hay bất kính. Chúng tôi có thể chia sẻ vấn đề của mình nhưng không được trút giận lên nhau. Việc thể hiện sự cáu bẳn lại càng không phải là một lựa chọn. Bà đã dạy tôi bài học đó từ khi tôi chín tuổi.

Sự thông thái của bà tôi

Một ngày mùa đông ở Milwaukee, tôi cùng ông bà, cha mẹ và em trai rời khỏi trung tâm thương mại Northridge sau khi xem xong một bộ phim hấp dẫn. Chẳng hiểu vì chuyện gì mà lúc đó tôi lại giận cha mình. Cũng như những đứa trẻ ở độ tuổi lên chín khác, tôi thể hiện sự chống đối bằng cách không thèm nói chuyện với ông nữa.

Hôm đó tuyết rơi nhiều và nhiệt độ xuống tới mức âm độ. Cha bảo chúng tôi đứng chờ trong trung tâm thương mại để ông ra nổ máy xe, bật hệ thống sưởi trên xe rồi quay vào đón chúng tôi.

Tranh thủ khoảng thời gian đó, bà tôi đến bên tôi và nói: "Bà không biết cháu giận cha chuyện gì. Nhưng cha rất yêu cháu và cháu cũng yêu cha. Đừng đi ngủ với tâm trạng hờn giận như vậy.

Nhớ ôm hôn cha cháu trước khi đi ngủ nhé".

Rồi bà kéo tôi vào lòng và thủ thỉ: "Hãy nói với cha cháu rằng cháu yêu cha, vì cháu không bao giờ biết khi nào Chúa sẽ mang cha cháu đi xa đâu".

Tôi thắt lòng khi nghe bà nói câu ấy. Tôi chưa bao giờ nghĩ đến ngày mình không còn cha bên cạnh. Đến tận bây giờ, những lời bà nói vẫn văng vẳng bên tai tôi: "Cháu không bao giờ biết khi nào Chúa sẽ mang cha cháu đi xa đâu".

Kể từ hôm đó, tôi ý thức được tầm quan trọng của việc tuân theo các quy tắc trong gia đình mình. Chúng tôi không đi ngủ hoặc bỏ đi trong tâm trạng giận dữ, mà cùng ngồi lại với nhau để giải quyết mọi vấn đề. Chúng tôi không nhất thiết phải thảo luận về nguyên nhân gây bất hòa ngay lúc sự việc vừa xảy ra, nhưng phải đảm bảo mọi khúc mắc đều được giải quyết trước khi mọi người ra khỏi nhà hoặc đi ngủ.

Đối với tôi, cùng nhau nói không với xe rác là một cách rất hiệu quả để tình cảm gia đình ngày càng bền chặt và tránh làm tổn thương nhau. Các thành viên trong gia đình cam kết hỗ trợ nhau vượt qua thử thách và nỗi thất vọng. Không ai làm mình làm mẩy khi bực bội hay la hét để thu hút sự chú ý của người khác, mà mọi người chỉ nhẹ nhàng nói rằng mình đang cần được giúp đỡ. Trong một gia đình không có xe rác, mọi người luôn lắng nghe, cùng nhau giải quyết bất đồng và làm mọi cách để giúp đỡ nhau đạt được mục tiêu.

Lan tỏa niềm vui

Nếu cả gia đình tập trung vào việc khơi gợi những điều tốt đẹp nhất ở mỗi người, chúc mừng thành công của nhau và luôn yêu thương nhau, thì mọi người không còn lý do gì để hành xử như xe rác. Khi dành thời gian chia sẻ và thảo luận với nhau, các thành viên không còn thời gian xem thường hay thiếu tôn trọng nhau nữa. Một khi bạn nhận ra giá trị tốt đẹp của từng thành viên trong gia đình, hiểu được ý nghĩa của các mối quan hệ và biết trân trọng thời gian ở cạnh những người thân yêu, cuộc sống của bạn sẽ ý nghĩa và hạnh phúc hơn rất nhiều.

Tôi thường được hỏi làm thế nào để xây dựng một gia đình không có xe rác. Trước hết, bạn cần thuyết phục người thân của mình rằng cuộc sống của họ sẽ tốt đẹp hơn khi họ ngừng hành xử như xe rác, nhưng như vậy thôi chưa đủ.

Họ phải tự trải nghiệm sự chuyển hóa của bản thân. Họ sẽ không thay đổi chỉ vì bạn nói họ phải thay đổi. Nói cách khác, họ cần tự nhận thức được vấn đề của mình. Bạn có thể giới thiệu cho họ quyển sách này để họ khám phá triết lý "nói không với xe rác". Một khi họ nhận ra những chiếc xe rác đã xen vào hạnh phúc và làm tổn hại đến các mối quan hệ của họ thế nào, họ sẽ sẵn sàng tránh xa những thứ tiêu cực, vì không ai muốn chịu đựng những gánh nặng không đáng có.

Khi các thành viên trong gia đình bạn tự trải nghiệm những hiểu biết sâu sắc này, đặc biệt là sau khi họ suy nghĩ và trả lời các câu hỏi trong phần Hướng dẫn hành động, mục tiêu xây dựng một gia đình không có xe rác của bạn sẽ trở thành hiện thực.

Các bạn cũng có thể nhắc nhở nhau tránh xa xe rác trong giao tiếp hằng ngày. Ví dụ, bạn có thể nói những câu đại loại như: "Hãy nhớ đến các bài học từ chiếc xe rác", "Kể cho anh nghe về một ngày làm việc của em đi, nhưng đừng trở thành xe rác nhé", hoặc "Này, đừng hành xử như xe rác, đây là gia đình không có xe rác cơ mà".

Một cách khác là thốt lên hai từ "xe rác" bằng một giọng vui vẻ chứ không nghiêm trọng, để khiến mọi người dừng lại và xem xét lại hành vi của mình. Câu tự vấn "Mình đang hành xử giống xe rác như thế nào?" sẽ chặn đứng vòng xoáy tiêu cực sắp bùng nổ, đồng thời kéo bạn trở về một cuộc nói chuyện lành mạnh. Cuộc trò chuyện sau đó lại quay quanh những chuyện quan trọng đối với mỗi người, và không ai phải lo lắng về gánh nặng rác rưởi nữa.

Hướng dẫn hành động

Bạn nghĩ các mối quan hệ của mình sẽ được cải thiện như thế nào nếu gia đình bạn cùng nhau nói không với "xe rác"?

Tuần này, bạn hãy thực hiện hai cam kết.

1. Tuyên bố một quy tắc mới trong gia đình: Không ai được đi ngủ hoặc rời khỏi nhà khi đang hành xử như "xe rác".

2. Luôn tìm kiếm những điều tốt đẹp từ các thành viên trong gia đình. Khi một người làm việc tốt, các thành viên khác nên kịp thời công nhận và khen ngợi người đó.

Đến cuối tuần, hãy viết ra cảm nhận của bạn khi sống trong một gia đình nói không với "xe rác".

Cam kết thứ bảy

XÂY DỰNG MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC KHÔNG CÓ XE RÁC

Từ một cuộc sống cá nhân và gia đình không có xe rác, bạn hãy tiến tới xây dựng một môi trường làm việc không có xe rác. Nếu làm được điều này, bạn có thể tác động đến hàng trăm, thậm chí là hàng ngàn người thông qua công việc và sự nghiệp của bạn. Thật ra, mọi người trên khắp thế giới cũng đang làm điều này. Bạn không cần phải là chủ tịch hay giám đốc điều hành thì mới có thể tạo ra ảnh hưởng đến công ty của mình. Hãy nhớ rằng bất kể bạn đang giữ vị trí nào trong công ty, bạn đều có thể tạo nên sự khác biệt.

Chương 26
Môi trường làm việc không có xe rác

"Mỗi hành động thực hiện trên danh nghĩa của tập thể nên được thực hiện với sự tôn trọng đối với những người đại diện tập thể đó."

- GEORGE WASHINGTON

Hãy nghĩ đến số lượng người bạn tương tác mỗi ngày. Đó có thể là những người bạn làm việc cùng, các khách hàng bạn tiếp đón, chưa kể bạn còn tham dự các cuộc họp, nhận và gửi vô số email và trả lời không ít cuộc điện thoại... Khi nghĩ đến tất cả những người bạn liên lạc mỗi ngày, bạn sẽ nhận thấy quyết định nói không với xe rác trong môi trường làm việc của bạn tạo ra tác động tích cực và trực tiếp đến rất nhiều người.

Sự lan truyền cảm xúc

Nếu bạn tin vào hiệu ứng lan tỏa hành vi trong cuộc sống, theo đó việc bạn tương tác với người A ảnh hưởng đến cách người A tương tác với người B, rồi người B lại ảnh hưởng đến người C, và cứ thế, bạn sẽ biết chúng ta có trách nhiệm to lớn đối với người khác qua cách chúng ta lựa chọn hành xử. Các nhà nghiên cứu gọi hiệu ứng này là "sự lan truyền cảm xúc".

Trong quyển *Emotional Contagion* (tạm dịch: *Sự lan truyền cảm xúc*), ba nhà tâm lý học là Elaine Hatfield, John Cacioppo và Richard Rapson đã đưa ra chứng cứ rất thuyết phục cho thấy "(1) Chúng ta có khuynh hướng bắt chước người khác; (2) Trải nghiệm cảm xúc của ta chịu ảnh hưởng từ cảm xúc của người khác ; và (3) Do đó chúng ta có xu hướng 'bị nhiễm' cảm xúc của người khác". Các nhà nghiên cứu đã làm rõ rằng người khác tác động đến

chúng ta bằng cảm xúc của họ, và chúng ta cũng tác động ngược lại họ bằng cảm xúc của mình. Phát hiện này đóng vai trò như một lời nhắc nhở rằng chúng ta không nên lan tỏa cảm xúc tiêu cực vô nghĩa đến người khác, đồng thời củng cố tầm quan trọng của việc chọn làm việc trong một môi trường không có xe rác.

Ba cấp độ của sự ảnh hưởng cảm xúc

Nhà nghiên cứu về sự lan truyền xã hội, nhà xã hội học kiêm bác sĩ Nicholas Christakis, cùng đồng nghiệp của ông là nhà nghiên cứu chính trị James Fowler, khám phá ra rằng hành vi của chúng ta ảnh hưởng đến người khác ở ba cấp độ. Họ gọi hiện tượng này là Quy luật Ba Cấp độ Ảnh hưởng, trong đó "Mọi lời nói và hành động của chúng ta có khuynh hướng lan truyền trong mạng lưới các mối quan hệ của ta". Hãy xem xét số lượng tương tác của mình trong một ngày, và bạn sẽ thấy mình có sức mạnh thay đổi trải nghiệm của hàng ngàn người mỗi ngày. Christakis và Fowler đã viết trong quyển Connected (tạm dịch: Kết nối) như sau:

Mặc dù chỉ giới hạn trong ba cấp độ, nhưng phạm vi ảnh hưởng của chúng ta lên người khác vẫn thật khủng khiếp. Giả sử bạn có hai mươi mối quan hệ xã hội, bao gồm năm người bạn, năm đồng nghiệp và mười người thân trong gia đình. Mỗi người trong số họ lại có số lượng bạn bè, đồng nghiệp và người thân tương đương. Điều đó nghĩa là bạn đã được gián tiếp kết nối với bốn trăm người ở hai cấp độ khác nhau. Thế nhưng tầm ảnh hưởng của bạn chưa dừng lại ở đó. Khi mỗi người trong số bốn trăm người này kết nối với hai mươi người khác trong mạng lưới quan hệ của họ, kết quả là bạn được kết nối với 20 x 20 x 20 người, tức là tám ngàn người trong phạm vi ba cấp độ ảnh hưởng.

Một khi hiểu được cách thức và phạm vi kết nối của mọi người trong xã hội, chúng ta có trách nhiệm biến người khác trở thành những đầu mối chuyên chở năng lượng tích cực của chúng ta, chứ không phải biến họ thành những chiếc xe rác chứa đầy năng lượng tiêu cực. Khi đã biết hành vi cư xử thiếu văn hóa gây thiệt hại cho năng suất làm việc như thế nào, chúng ta phải chung tay xây dựng một môi trường làm việc không có xe rác.

Hành vi thiếu văn hóa ở nơi làm việc

Theo Christine Pearson và Christine Porath, hai giáo sư kiêm nhà nghiên cứu về lĩnh vực quản trị, và cũng là đồng tác giả quyển *The Cost of Bad Behavior* (tạm dịch: *Cái giá của hành vi xấu*), 96% những người đi làm từng trải qua tình huống thiếu văn hóa tại

nơi làm việc, 80% trong số họ tin rằng hành vi thiếu văn hóa là một vấn đề; 60% nhân viên bị stress vì hành vi thiếu văn hóa ở công ty; 48% nhân viên bị đối xử một cách thiếu văn hóa ở nơi làm việc ít nhất mỗi tuần một lần; 75% nhân viên không hài lòng với cách công ty của họ xử lý tình trạng cư xử thiếu văn hóa. Tồi tệ hơn nữa là 94% người lao động trả thù những người xúc phạm họ, và 88% nhân viên trả đũa tổ chức của họ.

Mọi người thấy khó chịu vì hành vi thô lỗ, và kết quả là hiệu suất làm việc của họ giảm sút. Pearson và Porath còn chỉ ra gánh nặng kinh tế của sự thiếu văn hóa: "Cái giá có thể đo lường của những hành vi thiếu văn hóa hết sức to lớn. Lấy ví dụ, tình trạng căng thẳng trong công việc đã làm các doanh nghiệp Mỹ tiêu tốn đến ba trăm tỷ đô-la một năm, phần lớn phí tổn đó đã được chứng minh là bắt nguồn từ sự thiếu văn hóa trong cư xử ở nơi làm việc". Hơn nữa, 94% những người từng là nạn nhân của sự thiếu văn hóa cho biết họ có tiếp tục lan truyền cảm xúc tiêu cực đó đến người khác. Trong nghiên cứu *Assessing and Attacking Workplace Incivility* (tạm dịch: *Đánh giá và loại trừ sự thiếu văn hóa ở môi trường công sở*), Pearson, Porath và nhà nghiên cứu Lynne Andersson đã kết luận: "Khi những vụ việc về hành vi thiếu văn hóa bị xem nhẹ, những người bị xúc phạm phải chịu thiệt thòi, những kẻ bất lịch sự được nước lấn tới, và kết quả là tổ chức bị thiệt hại rất lớn". Nói một cách đơn giản, sự thiếu văn hóa là một tác nhân lớn góp phần tạo nên Vòng tròn Rác rưởi ở nơi làm việc.

Kim Cameron, nhà tâm lý học của Đại học Michigan kiêm người đồng sáng lập Trung tâm Nghiên cứu Tâm lý học Tích cực trong Tổ chức đã đề cập đến nghiên cứu về tác động tai hại mà "những kẻ phát tán năng lượng tiêu cực" gây ra cho tổ chức trong quyển *Positive Leadership* (tạm dịch: *Nghệ thuật lãnh đạo tích cực*). Ông viết: "'Những kẻ phát tán năng lượng tiêu cực', tức những người hay chỉ trích, thiếu linh hoạt, ích kỷ và không đáng tin cậy, tước hết cảm xúc vui vẻ và nhiệt huyết làm việc của người khác, từ đó làm họ kiệt sức và suy yếu".

Thiết lập môi trường làm việc không có xe rác

Câu hỏi đặt ra là bạn có thể làm gì để thoát khỏi ảnh hưởng to lớn của những chiếc xe rác? Làm thế nào để truyền đến người khác thông điệp là bạn đang làm việc trong khu vực không có xe rác? Nếu bạn không có nhân viên cấp dưới thì bạn sẽ truyền tải thông điệp ấy bằng cách nào? Sau đây tôi sẽ cho bạn một ví dụ cụ thể.

Tamara Cooper là nhân viên xử lý đơn của người khuyết tật và

quản lý các trường hợp người khuyết tật tại một tổ chức ở Maine. Năm 2006, cô bắt đầu tạo cho mình một môi trường làm việc không có xe rác.

Tôi gặp rắc rối với một nữ khách hàng. Vấn đề không nằm ở đòi hỏi của khách hàng, mà nằm ở thái độ của cô ấy. Cô ấy luôn tỏ thái độ khinh thường và quá quắt với tôi. Tất nhiên tôi đã làm hết sức để hỗ trợ cô ấy, nhưng cách tiếp cận của cô ấy làm tôi khó chịu. Sau khi biết đến "Bài học Diệu kỳ từ Chiếc Xe Rác", tôi quyết định mình sẽ chỉ cười thầm mỗi khi vị khách ấy gọi điện đến. Tôi còn tự nhủ, "Được rồi, có một 'chiếc xe rác' đang đến kìa". Đó giống như là một câu đùa tôi tự nói thầm trong bụng. Cách này giúp tôi lắng nghe yêu cầu của cô ấy mà không quan tâm đến cách cô thể hiện. Chính thay đổi trong cách suy nghĩ của tôi đã tạo nên sự khác biệt.

Đó cũng là lúc tôi bắt đầu chia sẻ quyển sách này cho một số đồng nghiệp. Tôi gửi email về nội dung các cam kết trong sách cho họ và nhận được một số phản hồi. Mọi người đều rất hào hứng và quan tâm đến nó. Thậm chí tôi còn chia sẻ cho sếp của mình, và bà ấy cũng rất ấn tượng với thông điệp này.

Từ đó, những cam kết này thỉnh thoảng lại xuất hiện trong các cuộc trò chuyện của chúng tôi tại chỗ làm. Chúng tôi thường chia sẻ với nhau những khó khăn trong công việc và nhắc nhở nhau đó chính là những tình huống hoàn hảo để thực hành cam kết nói không với "xe rác". Khi nhận được điện thoại của một khách hàng đang rất tức giận, tôi sẽ che ống nghe lại và nói, "Tôi lại có thêm cơ hội để thực hành cam kết rồi". Đó là một trò vui nho nhỏ của chúng tôi. Chúng tôi thường xuyên làm việc với những người sợ hãi, bệnh tật, giận dữ và chịu nhiều mất mát trong cuộc sống. Một số người trút giận lên chúng tôi, vì vậy chúng tôi có rất nhiều cơ hội để thực hành các cam kết. Ở nơi làm việc, chúng tôi có một luật bất thành văn, đó là chúng tôi sẽ hết lòng hỗ trợ nhau và không "đổ rác" lên nhau.

Câu chuyện của Tamara là minh chứng cho thấy khi đồng lòng xây dựng một môi trường làm việc không có xe rác, chúng ta có thể tin tưởng lẫn nhau để giao tiếp một cách sâu sắc, tôn trọng và công bằng.

Việc thể hiện sự bực mình cũng là tự nhiên, và trong một số trường hợp, nó còn có thể giúp bạn làm việc hiệu quả hơn, miễn là bạn không biến nỗi bực ấy thành hành vi tiêu cực và trút giận lên đồng nghiệp, khách hàng hay cấp trên của mình. Nói tóm lại, hãy chia sẻ vấn đề của bạn, nhưng đừng biến mình thành xe rác.

Lan tỏa thông điệp tích cực

Hồi còn làm Giám đốc Đào tạo và Phát triển ở Yahoo!, tôi có thói quen để mấy quyển sách mình thích trên bàn làm việc, và tôi cũng muốn mọi người cũng biết đến những quyển sách ấy. Nếu thật sự thích một quyển sách, tôi sẵn lòng cho người khác mượn hoặc tặng hẳn nó cho bất kỳ ai hỏi xin. Các quyển sách đó luôn liên quan đến một thông điệp mà tôi muốn chia sẻ hoặc một sáng kiến mà tôi đang hướng đến. Đôi khi tôi cảm thấy việc chia sẻ bài viết của người khác giúp tôi dễ truyền tải thông điệp của mình đến mọi người hơn, và đến giờ tôi vẫn duy trì thói quen này.

Bạn không cần tốn quá nhiều công sức để mở rộng khu vực không có xe rác ở nơi làm việc của mình. Vì tất cả mọi người đều có thể liên hệ đến các cam kết nói không với xe rác, nên việc bạn cần làm có khi chỉ là chia sẻ các cam kết ấy với những người bạn biết và để họ tự lan tỏa thông điệp này với người quen của họ. Hãy thử đặt quyển sách này trên bàn làm việc của bạn và chờ xem điều gì sẽ xảy ra.

Hướng dẫn hành động

Hãy nghĩ đến tất cả những người quan trọng trong tổ chức của bạn. Việc cam kết nói không với "xe rác" giúp bạn cải thiện mối quan hệ với những người này như thế nào? Bạn sẽ tương tác với họ khác đi ra sao?

Hãy viết ra một việc bạn sẽ làm để nêu gương cho người khác.

Chương 27

Lãnh đạo trong khu vực không có xe rác

"Bí mật của thành công là kiên trì theo đuổi mục tiêu của mình."

- BENJAMIN DISRAELI

Ai cũng có thể làm việc trong khu vực không có xe rác. Bạn chỉ cần chọn làm điều đó mà không cần sự cho phép của bất cứ ai. Và bạn cũng có thể tạo nên sự khác biệt trong công ty của bạn, bất kể vị trí công việc của bạn là gì.

Nếu bạn hiện đang là, hoặc sắp trở thành, một lãnh đạo trong tổ chức của mình, bạn còn tạo được tầm ảnh hưởng lớn hơn nữa. Bạn có thể hoạch định chiến lược đúng đắn, thiết lập mục tiêu hiệu quả, sắp xếp công việc dựa trên thế mạnh của từng nhân viên, đưa ra quy trình đào tạo đúng chuẩn, truyền tải thông tin kịp thời, đề ra chế độ khen thưởng hợp lý cũng như theo sát và hỗ trợ nhân viên trong công việc. Bạn cũng có thể tuyên bố trước tập thể rằng một số hành vi không được chấp nhận trong tổ chức, chẳng hạn việc hành xử như xe rác, vì hành vi này ảnh hưởng xấu đến công việc chung của tập thể, gây căng thẳng không cần thiết cho các mối quan hệ và ngăn các nhân viên thực hiện công việc của mình.

Tranh luận sôi nổi nhưng không gay gắt

Quan trọng là mọi người trong tổ chức phải biết họ vẫn có thể nói bất kỳ điều gì trong khu vực không có xe rác. Bạn có thể tranh luận, mạnh mẽ bảo vệ quan điểm của mình, thậm chí là phản bác quan điểm của người khác, miễn là bạn không công kích con người cá nhân của ai đó. Hãy tập trung vào vấn đề và "tranh luận

sôi nổi", chứ đừng cãi vã.

Một cuộc tranh luận sôi nổi tập trung vào vấn đề cần tranh luận. Bạn cân nhắc ý kiến của mọi người và thảo luận một cách thông minh, nhiệt tình cho đến khi tìm ra giải pháp. Mặt khác, các cuộc cãi vã thường dẫn đến công kích cá nhân. Một khi để cuộc cãi vã trở thành vấn đề cá nhân, bạn đã kích hoạt hệ thống phòng thủ cơ bản nhất của con người, dẫn đến việc họ chỉ tập trung bảo vệ bản thân, thay vì thảo luận vấn đề. Từ đó, các thành viên của cuộc tranh luận đả kích lẫn nhau, chứ không phải phản biện lập luận của nhau. Trong quyển tự truyện *Long Walk to Freedom*, Nelson Mandela chia sẻ một bài học mà ông đã sớm học được trong cuộc sống: "Tôi học được rằng làm nhục người khác tức là khiến họ phải chịu đựng nỗi thống khổ không cần thiết. Ngay từ khi còn nhỏ, tôi đã đánh bại các đối thủ của mình mà không làm tổn hại đến danh dự của họ".

Các xu hướng giao tiếp

Văn hóa tranh luận không phải là vấn đề phức tạp, miễn là mọi người thỏa thuận trước với nhau về cách thức thảo luận. Đó là một cách giữ cuộc thảo luận tập trung vào nội dung của nó, chứ không phải vào con người cá nhân. Hãy nhớ rằng mỗi người đều có cách thể hiện bản thân khác nhau. Một số người thường lên giọng và lớn tiếng khi phấn khích, có người cho rằng phải có mâu thuẫn thì mới tạo ra được ý tưởng hay, số khác lại thích nói thẳng, dù cho điều đó khiến họ có vẻ không được tế nhị, trong khi một số người khác thích bình tĩnh và nhẹ nhàng đưa ra nhận xét của mình vì theo họ, các ý tưởng "đắt giá" dễ bị mâu thuẫn lấn át.

Việc xây dựng một môi trường làm việc dân chủ đòi hỏi chúng ta cho nhau cơ hội thể hiện bản thân một cách cởi mở và nhiệt thành. Chúng ta chỉ cần thể hiện sự tôn trọng khi làm điều đó.

Qua một câu chuyện trong quyển tự truyện của mình, Mandela nhắc nhở rằng chúng ta có thể có bất đồng ý kiến với người khác mà không cần chống đối họ. Trong một đoạn miêu tả về Tổng thống George H. W. Bush, ông viết: "Ông ấy là một con người mà bạn có thể thể hiện sự bất đồng quan điểm, nhưng sau đó vẫn bắt tay ông".

Cũng trên tinh thần đó, Giáo sư Luật Stephen Carter của Đại học Yale đã lý luận về cách phong trào dân quyền ở Mỹ "muốn mở rộng nền dân chủ Mỹ, chứ không hủy diệt nó và Martin Luther King hiểu rằng những cuộc đối thoại bất lịch sự không hề có chức

năng dân chủ".

Trong một đoạn khác của quyển Civility: Manners, Morals, and the Etiquette of Democracy (tạm dịch: Văn hóa: cư xử, đạo đức và nghi thức dân chủ), Carter khuyến khích chúng ta giao tiếp cởi mở với mọi người, kể cả những người mà chúng ta bất đồng ý kiến:

Thật ra, càng chắc chắn là mình đúng, chúng ta càng cần phải cư xử có văn hóa. Nếu không, chúng ta sẽ khiến cho các cuộc đối thoại trở nên bất khả thi, và khả năng đối thoại chính là lý do ngay từ đầu nền dân chủ coi trọng sự bất đồng.

Nếu những người biểu tình vì dân quyền, dù bị đe dọa bởi vòi phun nước, chó cảnh sát, bom khủng bố và đạn ám sát, vẫn có thể hành xử một cách văn hóa khi chống đối một hệ thống chính trị sẵn sàng hủy diệt họ, thì thật buồn cười khi chúng ta, những người đang đối mặt với nỗi khổ cực nhỏ hơn thế nhiều, lại không có khả năng làm được điều tương tự. Đối với những ai tin vào việc đối thoại, thái độ đạo đức giả nằm ở việc giả vờ rằng chúng ta có thể thảo luận những khác biệt một cách nghiêm túc mà không cần hành xử có văn hóa.

Nạn bắt nạt ở nơi làm việc

Biểu hiện phổ biến nhất của sự vô văn hóa ở nơi làm việc chính là nạn bắt nạt. Vấn nạn này đã được làm rõ trong một cuộc khảo sát do Viện nghiên cứu Nạn bắt nạt ở Nơi làm việc (Workplace Bullying Institute - WBI) và công ty thăm dò dư luận Zogby International thực hiện vào năm 2007. Hai nhà sáng lập của WBI là Gary và Ruth Namie ước tính khoảng năm mươi bốn triệu người Mỹ bị bắt nạt ở nơi làm việc. Cuộc khảo sát vào năm 2003 của WBI phát hiện rằng ảnh hưởng của vấn nạn này rất đáng kể: 94% nạn nhân bị lo lắng trầm trọng, 84% nạn nhân ngủ không yên giấc, 82% nạn nhân bị mất tập trung, 80% nạn nhân cảm thấy cáu kỉnh và dễ giật mình, chưa kể đến những người bị căng thẳng, đau đầu, đau nhức cơ thể và trầm cảm.

Vợ chồng Namie còn phát hiện ra những điều đáng lo hơn về nạn bắt nạn. Khi "đối tượng bị bắt nạt" (những người giống như bạn và tôi) báo cáo sự việc với công ty, thì trong 18% trường hợp, sự việc trở nên tồi tệ hơn, và có đến 44% trường hợp công ty không thực hiện biện pháp gì để ngăn chặn tình trạng bắt nạt.

Đó là lý do việc thiết lập khu vực không có xe rác ở các tổ chức là đặc biệt quan trọng. Chúng ta cần làm rõ rằng sự vô văn hóa, cụ thể là hành vi bắt nạt, là điều không thể chấp nhận. Với biện pháp

này, bạn giảm thiểu hành vi xấu bằng cách giáo dục mọi người không sống như xe rác. Việc sống trong khu vực không có xe rác cũng hỗ trợ chính sách không khoan nhượng, khi mỗi người phải chịu trách nhiệm cho việc đổ rác của mình.

Xây dựng lòng tin trong tổ chức

Xây dựng lòng tin giữa các thành viên trong tổ chức là một trong những trách nhiệm quan trọng nhất của một lãnh đạo. Các nhân viên cần nắm rõ quy định tại nơi làm việc và biết rằng quy định đó được áp dụng công bằng đối với tất cả mọi người. Bên cạnh đó, họ phải tin rằng công ty chăm lo quyền lợi của họ và họ có được sự hỗ trợ bởi các thành viên trong nhóm.

Trong khi lãnh đạo có trách nhiệm thiết lập kỳ vọng về năng lực làm việc của nhân viên cũng như văn hóa ứng xử của tổ chức (cách mọi người đối xử với khách hàng, nhà cung cấp, cộng sự và với nhau), văn hóa làm việc tích cực lại chủ yếu được quyết định bởi sự tham gia đóng góp của nhân viên. Khi các quy tắc ứng xử ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi của nhân viên, họ có khuynh hướng tuân thủ và áp dụng quy tắc đó tốt hơn. Việc yêu cầu nhân viên góp phần thiết lập một khu vực làm việc không có xe rác là một bước khởi đầu mạnh mẽ. Bạn có thể thực hiện như sau.

Hãy yêu cầu nhân viên định nghĩa các hành động hứng rác và đổ rác trong một tổ chức và cảm giác mà những hành động đó mang lại. Việc làm nào bị coi là đổ rác đối với tập thể? Sau đó, hãy cùng nhau thảo luận xem điều gì là vượt quá giới hạn và điều gì có thể chấp nhận. Hãy nói về cảm giác của mọi người khi việc đổ rác diễn ra và việc tình hình sẽ được cải thiện theo hướng tốt hơn khi không còn ai trút rác lên người khác. Bạn cũng có thể yêu cầu các thành viên nhắc nhở lẫn nhau một cách nhẹ nhàng và lịch sự khi phát hiện ai đó đang đổ rác, đồng thời đảm bảo mọi người đều hiểu rõ sự khác biệt giữa chia sẻ và trút rác.

Một việc quan trọng khác bạn cần làm là giúp nhân viên của mình nhận ra khi nào họ nên bỏ qua những chiếc xe rác. Dù ít hay nhiều, chắc chắn họ sẽ phải tương tác với khách hàng, nhà cung cấp, đồng nghiệp cũng như nhân viên của các phòng ban khác, và họ cần nhìn nhận đúng bản chất của những tương tác này, thay vì thổi phồng mọi chuyện lên. Không phải lúc nào bạn cũng cần phản hồi lại lời nói của người khác. Nếu ai đó có nhận xét điều gì không hay, hãy cứ bỏ qua lời họ nói và tập trung vào việc giải quyết vấn đề, thay vì lãng phí thời gian cho những chuyện không đáng. Việc nêu ra ví dụ phổ biến và rõ ràng của những khiêu khích

vụn vặt cũng giúp ích cho mọi người. Các thành viên trong nhóm sẽ có tâm lý ổn định và tự tin hơn khi họ tham gia vào những tương tác như vậy. Họ sẽ cảm thấy vui vẻ và làm việc hiệu quả hơn, từ đó họ lan tỏa năng lượng tích cực đến các đồng nghiệp và làm khách hàng hài lòng hơn.

Tuy nhiên, một số lãnh đạo rất sợ phải khai mở kiểu đối thoại này, vì họ băn khoăn không biết mọi người đón nhận nó như thế nào. Liệu các nhân viên có cởi mở tham gia và hỗ trợ lẫn nhau không? Khi có vấn đề nảy sinh, họ có cam kết giải quyết vấn đề tới nơi tới chốn không? Và trên hết, các lãnh đạo muốn biết việc trò chuyện cởi mở có phải việc đáng làm hay không.

Dựa trên kinh nghiệm tư vấn cho các lãnh đạo và kinh nghiệm của cá nhân tôi khi giữ vai trò lãnh đạo, tôi khẳng định đội ngũ nhân viên phản hồi tích cực với sáng kiến của người lãnh đạo nếu người lãnh đạo ấy chân thành và cam kết theo đuổi mục tiêu đến cùng (những sáng kiến nhất thời hiếm khi được xem trọng). Thời gian cần thiết để một đội nhóm thiết lập và cá nhân hóa khu vực không có xe rác ít hơn nhiều so với thời gian dập tắt những tương tác tiêu cực giữa các thành viên trong nhóm, những người không thấu hiểu nhau và không cam kết giao tiếp với nhau một cách lịch sự.

Trong quyển *A Primer in Positive Psychology* (tạm dịch: *Hướng dẫn cơ bản về tâm lý học tích cực*), nhà tâm lý học Christopher Peterson cho biết: "Những giá trị chung giúp chuẩn hóa hành vi trong nhóm một cách hiệu quả bằng cách tuyên bố rõ một quy tắc chung nào đó được áp dụng rộng rãi, nhờ đó mà các thành viên trong nhóm không cần phải mất thời gian đưa ra các quy chuẩn, cũng như các lý lẽ biện minh".

Tám bước thực hiện

Với vai trò một lãnh đạo trong khu vực không có xe rác, có tám bước bạn cần thực hiện nhằm đảm bảo các thành viên trong nhóm tôn trọng cam kết nói không với xe rác. Sáu bước đầu tiên phải luôn được tuân thủ, còn hai bước cuối cùng thì bạn chỉ nên làm khi cần thiết.

1. Đặt ra các kỳ vọng và đảm bảo mọi người trong tổ chức đều hiểu rõ những kỳ vọng đó.

2. Hỏi từng thành viên trong nhóm xem họ đã thông suốt những kỳ vọng ấy chưa. Nếu họ vẫn còn lấn cấn, hãy thảo luận thêm.

3. Hành động nhất quán với những kỳ vọng bạn đã đặt ra.

4. Công nhận và tưởng thưởng hành vi phù hợp với các kỳ vọng ấy.

5. Phản hồi thẳng thắn và chân thành khi có thành viên không đạt được kỳ vọng.

6. Tổ chức huấn luyện và đào tạo cho các thành viên gặp khó khăn trong việc đáp ứng kỳ vọng.

7. Tổ chức lại nhân sự nhằm đảm bảo các nhân viên đều nắm giữ vị trí cho phép họ đạt được kỳ vọng.

8. Cho phép nhân viên từ chức, hoặc sa thải họ, nếu họ không thể đáp ứng được kỳ vọng.

Nếu bạn làm theo sáu bước đầu tiên mà vẫn không thành công, thì các nhân viên sẽ không lấy làm ngạc nhiên nếu bạn tiếp tục tiến hành bước thứ bảy. Họ hiểu việc tổ chức lại nhân sự là lựa chọn còn lại duy nhất của bạn trước khi chấm dứt hợp đồng làm việc với họ. Nếu bạn phải thực hiện bước thứ tám, các nhân viên trong trường hợp này sẽ nhận ra họ đã lựa chọn con đường không thể chấp nhận được, và bạn phải để họ ra đi. Nhiệm vụ của bạn là đảm bảo không ai có quyền cản trở công việc của người khác, và cũng không ai phải chịu đựng rác rưởi của người khác.

Bốn bí quyết đưa ra phản hồi

Mối quan hệ giữa bạn và các nhân viên có tốt đẹp hay không phụ thuộc vào cách bạn truyền tải thông điệp đến họ. Nếu bạn thực hiện đúng cách, mối quan hệ sẽ tiến triển tốt đẹp. (Các nhân viên sẽ lấy làm cảm kích khi bạn đưa ra phản hồi chân thành, cảm thông và mang tính hỗ trợ). Còn nếu bạn làm sai, các mối quan hệ của bạn sẽ xấu đi. (Bạn bị coi là một chiếc xe rác, sẵn sàng trút những lời phán xét thiếu công bằng và vô căn cứ lên người khác.)

Ngoài ra, hãy nhớ rằng mọi người muốn nghe những lời khen sâu sắc và có cơ sở, chứ không ai đánh giá cao mấy lời tâng bốc sáo rỗng. Bằng việc nêu rõ lý do khen ngợi người khác, bạn thể hiện được lời khen của mình là chân thành, và qua đó họ cũng hiểu ra đâu là điều bạn đánh giá cao.

Dưới đây là bốn bí quyết để đưa ra phản hồi tốt trong khu vực không có xe rác:

1. Xin phép được chia sẻ phản hồi. Bạn sẽ luôn nhận được sự cho

phép, nhưng việc bạn lịch sự xin phép sẽ giúp đối phương chú ý vào những gì bạn muốn chia sẻ.

2. Nêu ngắn gọn về những kỳ vọng của bạn đối với thành tích hoặc hành vi ứng xử của đối phương.

3. Mô tả một cách khách quan những gì đã diễn ra. Nếu có thêm người khác xác nhận những gì bạn thấy hoặc nghe thì thông điệp của bạn càng có sức thuyết phục.

4. Nói về tác động của hành vi hoặc sự kiện đã xảy ra. Kết quả là gì? Hãy nói cho đối phương biết vì sao chuyện đó lại quan trọng.

Bạn phải đảm bảo phản hồi của mình được đưa ra kịp thời, có căn cứ, công bằng và thiện ý. Bạn cần các thành viên trong nhóm hiểu rõ kỳ vọng của bạn đối với họ, và thông tin bạn đưa ra được trân trọng, chứ không phải bị bỏ qua như rác rưởi. Mặt khác, cả nhóm cũng kỳ vọng bạn đưa ra phản hồi hiệu quả và mang tính xây dựng.

Niềm vui và cũng là gánh nặng của vai trò lãnh đạo là bạn phải thiết lập kỳ vọng và liên tục thúc đẩy nhân viên có trách nhiệm đáp ứng những kỳ vọng đó. Một lãnh đạo có rất nhiều việc phải lo, vì vậy bạn cần có phương pháp truyền đạt thông tin hiệu quả và nhắc nhở mọi người về cách ứng xử cũng như hợp tác với nhau trong công việc. Và trên hết, các giá trị của bạn phải luôn rõ ràng.

Hướng dẫn hành động

Trong tuần này, bạn hãy làm ba việc sau đây.

Thứ nhất, hãy trả lời câu hỏi: Đội ngũ nhân viên của bạn sẽ được hưởng lợi như thế nào nếu bạn cùng họ thiết lập một khu vực không có "xe rác" trong tổ chức?

Thứ hai, dành thời gian công nhận một nhân viên chưa được nhìn nhận xứng đáng. Hãy nhận xét thật cụ thể về họ. Bạn có thể áp dụng bốn bí quyết đưa ra phản hồi tốt. Sau đó, viết ra cảm nhận của bạn khi khen ngợi người khác một cách có căn cứ vững vàng.

Cuối cùng, hãy chỉ ra một nhân viên không đáp ứng được kỳ vọng. Một lần nữa, hãy đánh giá họ thật cụ thể. Bốn bí quyết đưa ra phản hồi có thể giúp bạn làm được điều này. Sau đó, viết ra cảm xúc của bạn sau khi bạn truyền đạt phản hồi dựa trên bằng chứng rõ ràng.

Trong môi trường làm việc không có "xe rác", bạn đưa ra phản hồi kịp

thời, công bằng và có căn cứ cho các thành viên trong tổ chức.

Chương 28

Hãy cùng nhau tạo nên một thế giới tốt đẹp hơn

"Con ở đây; xin cha hãy sai con đi."

- ISAIAH 6:8

Giáo sư danh dự Philip Zimbardo của Đại học Stanford, người nổi tiếng với nghiên cứu tâm lý học cổ điển được tiến hành ở Đại học Stanford vào năm 1971 mang tên *The Stanford Prison Experiment* (tạm dịch: *Thí nghiệm nhà tù Stanford*) và là tác giả của quyển *The Lucifer Effect: Understanding How Good People Turn Evil* (tạm dịch: *Hiệu ứng Lucifer: lý giải vì sao người tốt trở thành kẻ xấu*), đã cảnh báo chúng ta phải thận trọng đối với tác động chậm rãi của cái xấu:

Hãy cố gắng đừng phạm những tội tưởng chừng nhỏ nhặt như gian lận, nói dối, nói xấu sau lưng người khác, tung tin đồn sai sự thật, đùa cợt về sắc tộc, giới tính của người khác, chọc ghẹo và bắt nạt người khác. Những sai phạm này có thể trở thành bước đệm dẫn đến sự suy đồi nghiêm trọng hơn về đạo đức. Chúng tiếp thêm sức mạnh cho những suy nghĩ và hành động xấu xa của ta với những người xung quanh.

Cảnh báo của Zimbardo rất phù hợp với cam kết nói không với xe rác. Khu vực không có xe rác là nơi bạn không chịu thua trước những sức ép tiêu cực xung quanh hay bị cuốn theo những người có mục đích khiến bạn cư xử một cách đáng trách, thiếu suy xét và vô tâm. Bạn phải mạnh mẽ để không nhượng bộ những kẻ thích gây đau đớn, cả về thể chất lẫn tinh thần, cho bạn và bất kỳ ai khác. Bạn cũng cần dũng cảm để không khuất phục trước sức mạnh của những kẻ bạo ngược và chuyên bắt nạt người khác.

Nhưng đồng thời, cam kết nói không với xe rác đòi hỏi bạn tử tế và khoan dung trước những lỗi lầm nhỏ của người khác, những lỗi mà bạn cũng muốn được tha thứ nếu lỡ mắc phải. Bạn có thể giảm bớt sự căng thẳng của một tình huống bằng cách không chú ý đến nó, và tập trung vào những điều quan trọng hơn. Hãy nhớ rằng bạn không cần phải hứng rác của người khác.

Cam kết này cũng buộc bạn không được trút rác lên người khác. Mọi người đều xứng đáng được tự do sống một cuộc đời tươi đẹp, nhưng "tự do" không có nghĩa là bạn có quyền hung hăng hay bắt nạt người khác. Thay vào đó, hãy học cách đắc nhân tâm bằng chính đạo đức của mình. Hãy nói rõ cho mọi người biết những gì bạn coi trọng và luôn ủng hộ những giá trị đó.

Tấm gương một nhà lãnh đạo vĩ đại

Những lãnh tụ vĩ đại đều biết họ không thể để người khác chi phối mình. Họ chịu trách nhiệm cho cảm xúc và hành động của bản thân. Nếu không thể kiểm soát bản thân, có lẽ họ sẽ không thể thực hiện sứ mệnh mang lại công bằng, tự do và sự cảm thông cho thế giới.

Nelson Mandela có thể vượt qua hai mươi bảy năm tù đày vì ông không để những kẻ giam giữ ông, từ các nhà lãnh đạo chính trị quốc gia đến những tên cai ngục, đổ rác lên ông và làm ông nhụt chí. Mandela không thể điều khiển hành vi của những kẻ đàn áp mình, nhưng ông có thể quyết định phản ứng của mình trước sự tàn nhẫn và bất công của họ.

Mandela hoàn toàn có quyền cay cú và căm ghét những kẻ đã tước đi quyền tự do của ông, nhưng không, ông đã lấy niềm tin để thay thế lòng thù hận. Ông vững tin rằng một ngày nào đó, ông sẽ giúp mang lại tự do và công bằng cho toàn Nam Phi. Ông không tránh né mâu thuẫn dấy lên từ việc ông được trả tự do mà đã chuyển hướng nó thành công. Hành động của Mandela là lời nhắc nhở rằng chúng ta không được khuất phục lòng thù hận. Ông viết trong tự truyện của mình như sau:

Tôi biết sâu trong thâm tâm mỗi người là tình yêu thương và lòng nhân hậu. Không ai sinh ra là đã ghét người khác vì màu da, xuất thân hay tôn giáo của họ. Để biết ghét, con người cần phải học, và nếu có thể học cách căm ghét, ắt hẳn con người cũng có thể học cách yêu thương, vì tình yêu thương đến với trái tim con người một cách tự nhiên hơn là lòng thù ghét. Ngay cả những lúc khắc nghiệt nhất trong tù, khi tôi và các tù nhân khác bị đẩy đến giới hạn của mình, tôi vẫn

thấy đâu đó tính nhân văn trong những tên cai ngục, có thể chỉ trong một khoảnh khắc ngắn ngủi thôi, nhưng như thế cũng đủ để tôi vững tâm tiếp bước hành trình của mình. Lòng tốt của con người cũng giống như một ngọn lửa, đôi khi nó bị ẩn khuất đâu đó, nhưng ngọn lửa ấy sẽ không bao giờ bị dập tắt.

Nelson Mandela đã nghe theo lời răn từ Kinh Thánh: "Hãy thương lấy kẻ thù của con, đối xử tốt với kẻ ghét bỏ con, chúc điều tốt lành cho kẻ nguyền rủa con và cầu nguyện cho kẻ lợi dụng con". Chính nhận thức về việc làm điều đúng đắn đã hướng dẫn ông hành động. Mandela là một tấm gương sáng cho lối sống nói không với xe rác.

Bạn cũng có một sứ mệnh, và bạn chỉ có một cuộc đời để thực hiện sứ mệnh đó.

Vì vậy, đừng lãng phí thời gian của mình.

Hướng dẫn hành động

Những vấn đề nào của thế giới khiến bạn quan tâm nhưng có vẻ nằm ngoài tầm ảnh hưởng của bạn?

Điều gì sẽ xảy ra nếu bạn tin rằng ai cũng có thể thay đổi? Cuộc sống của bạn sẽ ra sao nếu bạn ngừng ám ảnh về quá khứ và thôi nghi ngờ bản thân, cũng như dập tắt những viễn cảnh tồi tệ về tương lai trong tâm trí bạn? Sẽ thế nào nếu bạn noi gương Nelson Mandela và quyết tâm đạt được mục tiêu quan trọng trong cuộc đời bạn?

Hãy viết ra những gì bạn có thể đạt được trong cuộc sống nếu bạn ngưng chú tâm vào những "chiếc xe rác" và tập trung vào điều thật sự khả thi. Bên cạnh đó, bạn hãy nghĩ ra một số cách bạn sẽ làm để biến thế giới trở thành một nơi tốt đẹp hơn.

Lời kết

Khi tuyên bố rằng bạn sống và làm việc trong khu vực không có xe rác, bạn cam kết hành xử lịch sự, từ bỏ oán giận, thông cảm cho người khác, cũng như sẵn sàng lắng nghe và hợp tác với mọi người trong các cuộc thảo luận mang tính xây dựng.

Một cuộc sống không có xe rác mang lại cho bạn rất nhiều lợi ích mỗi ngày. Những việc từng làm phiền bạn giờ đã không còn. Những chuyện tiêu cực mà bạn không thể kiểm soát đã không còn khiến bạn thấy nặng nề. Giờ đây, bạn cảm thấy hoàn toàn tự do để tập trung vào những việc quan trọng trong cuộc sống.

Mỗi lần lờ đi một chiếc xe rác, bạn kiểm soát được cuộc đời mình. Và mỗi khi ngưng đổ rác lên người khác, bạn đã góp phần thay đổi thế giới.

Hạnh phúc không hề nằm ngoài tầm với. Cách cư xử có văn hóa cũng không hề mất đi. Cam kết nói không với xe rác khiến hạnh phúc và các hành xử có văn hóa trở thành hiện thực. Điều này hỗ trợ điều kia trong một vòng tròn đạo đức. Càng sống có văn hóa, chúng ta càng hạnh phúc, và càng hạnh phúc thì chúng ta càng cư xử văn hóa với nhau.

Hãy tin rằng bạn đủ mạnh mẽ để nói không với xe rác. Việc này không hề phức tạp. Đây không phải là một bí mật. Đây là một nghệ thuật giúp cho cuộc sống của chúng ta tốt đẹp hơn và biến thế giới trở thành một nơi thanh lành hơn.

Bạn đã biết mình cần làm gì. Bạn có sứ mệnh thực hiện cam kết nói không với xe rác, và bây giờ, đã đến lúc bạn thi hành sứ mệnh đó.